



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DECRETO DC/97/19/CRL

RITA BRANDI / TIM SPA
(GU14/60497/2018)

Il Commissario straordinario

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l'istanza di RITA BRANDI del 19/12/2018 acquisita con protocollo n. 0236861 del 19/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha assunto: “La presente controversia riguarda le utenze telefoniche dello studio professionale dell’Avv. Rita Brandi, sito in Via Albenga 45 – 00183 Roma (A-RTG 067011650 E 067011657 con borchia ADSL ritorno effettuato nei mesi di aprile e maggio 2018 – lavoro non terminato ed impossibilità a fare contratto per “PARCHEGGIO LINEE”; B-Richiesta di risoluzione del contratto VOIP associato alle linee su dette: 06131779 - LINEA VIRTUAL PBX; 0613101792 - LINEA NICI; 0613100317- LINEA VOIP DATI; 0611108790 - LINEA FITTIZIA; C- Mancata disattivazione linee 0613100317 e 0613101779); Dal mese di ottobre 2017 (richiesta del 12 ottobre 2017 pec + fax), l’Avv. Rita Brandi chiedeva di risolvere il contratto VOIP sottoscritto, con conversione della utenza telefonica in fibra o ADSL, in quanto arrivavano fatture per importi difformi (€ 655,10 Fatt. n. 8W00422734; € 1037,99 fatt. N. 2016/XW00001836 8/7/16) e non previsti dal contratto sottoscritto in data 10/02/2016 (€ 226,00 oltre iva = 275.72 / mese tutto incluso). Infatti sin da subito risultò il mancato allineamento tra il fatturato e il contrattualizzato, come ammesso da Telecom con lettera 14/10/2016 prot. C16167449, nel quale si corresse la fatturazione, dando atto di addebiti non dovuti. Ciò nonostante, Telecom ha proseguito nella condotta lesiva, continuando ad emettere fatture superiori e, dal calcolo di quanto stabilito in contratto e quanto fatturato complessivamente.” Su quanto assunto ha richiesto: “la cessazione della condotta lesiva dei diritti dell'utente, nonché lo storno delle fatture indebitamente emesse, nonché il rimborso delle somme non dovute (pari ad € 1.336,13) e/o il rimborso di tutte le somme pagate per importi superiori a quelli contrattualizzati, per un importo pari ad € 3.639,51 che, compensate parzialmente con le fatture non pagate, lascia un residuo in favore della cliente di € 730,52 e/o quella maggiore o minore somma che si valuterà corretto addebitare e/o il pagamento in favore dell'utente degli indennizzi applicabili e dovuti secondo contratto, secondo le carte dei servizi e dalle disposizioni normative oltre che dalle delibere dell'Autorità la richiesta nonché ordinare a Telecom Italia S.p.A. di riprendersi il materiale e le apparecchiature di loro proprietà installati in Via Albenga 45 Roma. Con refusione delle spese di procedura. Si chiede la convocazione delle parti. Si chiede la pubblicazione del provvedimento sul sito web dell'AGCOM. Ci si riserva la possibilità, di richiedere il risarcimento del maggior danno in sede giurisdizionale”.



2. La posizione dell'operatore

Telecom si è costituita assumendo: “Si osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate. L’Avv. Brandi asserisce di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l’effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l’evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda. In primo luogo, benché la pretesa difformità di fatturazione originaria non sia oggetto di specifica contestazione in tale sede, giova comunque precisare che, come evincibile altresì dalla lettera di risposta di TIM del 14 ottobre 2016 (allegata da controparte), l’operatore ha già provveduto, tramite emissione di note di credito, a ristorare l’istante in misura corrispondente alla lamentata differenza tariffaria. Ciò premesso e passando all’oggetto specifico delle pretese in tale sede avanzate dall’Avv. Brandi, occorre precisare che il ritardo nell’espletamento della lavorazione richiesta – espletata in data 6 luglio 2018 – è dipeso da oggettive difficoltà tecniche, in merito alle quali, peraltro, l’istante era stata informata fin dall’inizio; invero, in occasione della richiesta di “conversione”, l’Avv. Brandi afferma espressamente: “Sono a conoscenza, avendo già contattato il 191, che i tempi non sono brevi ma non sarebbe questo il problema basta che la numerazione non cambi e che possa beneficiare di un risparmio nei costi futuri”. Giova inoltre rilevare che l’istante ha in ogni caso continuato ad usufruire del servizio, rimanendo pertanto dovuti tutti i relativi importi. A tutto voler concedere, TIM ritiene unicamente possibile, per mero spirito conciliativo, riconoscere all’istante lo storno della differenza dei canoni in relazione al periodo a tal fine rilevante. Si rammenta altresì che, in ogni caso, l’errata prosecuzione del ciclo di fatturazione non è produttiva di alcun indennizzo e che, per tale motivo, non può essere oggetto di scrutinio da parte di codesti uffici (“l’eventuale disagio patito dall’istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell’alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche”, cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR) ad eccezione, ove ne ricorrano i presupposti, di una declaratoria di non debenza delle somme addebitate per l’utenza interessata successivamente alla richiesta di cessazione. Ad ogni buon conto, è opportuno rilevare che, pur nella mole della documentazione allegata, l’Avv. Brandi non ha documentato di aver formalmente contestato le singole fatture, indicando specificamente gli importi ritenuti non dovuti o inesatti, né ha provato di aver effettivamente provveduto al saldo – almeno parziale – delle fatture di cui domanda ora il rimborso. Invero, si rammenta che, ai sensi dell’art. 17 delle Condizioni generali di contratto per l’accesso al servizio telefonico “i reclami relativi ad importi addebitati in fattura dovranno essere inviati all’indirizzo indicato sul Conto Telecom Italia entro i termini di scadenza della fattura in contestazione. Saranno salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente. In caso di reclamo il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento, entro la data di scadenza della fattura, di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella fattura stessa”. Da ultimo, in riferimento al disservizio consistente nella “mancata/tardiva risposta a reclami”, benché l’istante non abbia avanzato alcuna richiesta di indennizzo sul punto,

giova comunque evidenziare che TIM ha in ogni caso fornito riscontro – sia telefonicamente che per iscritto – alle contestazioni dell’Avv. Brandi. Al riguardo, è tuttavia opportuno rammentare che in presenza di reclami reiterati aventi il medesimo oggetto, l’operatore può fornire un’unica risposta cumulativa in forma scritta; invero, l’art. 11 della previgente delibera n. 73/11/CONS, qui valevole per analogia, sia pure con una diversa finalità, prevedeva che l’eventuale indennizzo per mancata risposta ai reclami fosse “computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”. Infine, in merito alla richiesta relativa alla “refusione delle spese di procedura” – avanzata solo con l’istanza di definizione e, dunque, per ciò solo inammissibile – si rammenta che l’art. 20, comma 6, della Delibera AGCOM n. 203/18/CONS oltre a prevedere che l’Autorità possa “riconoscere il rimborso delle spese”, dispone espressamente che le spese chieste siano “necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura”. Ebbene, l’istante si limita a chiedere genericamente delle spese di procedura, senza dimostrare alcunché a riguardo, come diversamente disciplina la norma citata. Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell’assenza della causa solvendi che legittima la restituzione alle spese.”

3. Motivazione della decisione

L’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è proponibile. Preliminarmente si rigetta la richiesta di irricevibilità dei documenti formulata dal gestore con riferimento alla documentazione prodotta dall’utente in data 13.2.2018. Ed invero, la data di avvia del procedimento, rectius: decorrenza dei termini per il deposito di memorie e documenti, è quella del 20.12.2018. Alla data del 13.2.2019, pertanto, era ancora pendente il termine di 10 giorni per controdeduzioni. Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste possono essere accolte come di seguito precisato. Sull’inadempimento contrattuale. L’utente contesta che sia stato tempestivamente e correttamente applicato il profilo commerciale prescelto in fase di stipula, circostanza che avrebbe comportato aggravio di costi, anziché risparmio, rispetto alla situazione precedente. L’istante, più precisamente, lamenta la mancata attivazione/conversione del profilo tariffario “Comunicazione Integrata Smart” sottoscritta in data 10.2.2016 e mai attivata oltre alla mancata conversione delle linee in RTG richiesta in data 12.10.2017 e attivata solo in data 6.7.2018, data in cui il gestore dà atto di aver dato seguito alla conversione richiesta in data 12.10.2017. In primis è bene evidenziare che l’inadempimento contestato attiene ad un cambio di tecnologia, poiché con la sottoscrizione della p.d.a. del 10.2.2016 di richiesta di attivazione dell’offerta in questione, l’utente sottoscriveva una conversione sulla linea dello studio da tradizionale in “comunicazione integrata smart”, come riportato nel contratto sottoscritto ed allegato dall’utente. E, successivamente, mancata conversione delle linee in RTG come da richiesta del 12.10.2017. Detto ciò, nel merito si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom n.179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento dell’Agcom, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto

contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasformazione della linea telefonica contrattualmente pattuita rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni generali di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle effettive difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati; in caso contrario l'utente ha diritto ad un indennizzo. Spetta dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito all'attivazione dei servizi richiesti nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che l'impossibilità della prestazione è stata determinata da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà ad esso non imputabili. Analoghe considerazioni valgono per la richiesta di conversione delle linee avanzate dall'utente in data 12.10.2017 e concluse da Telecom solo in data 6.7.2018. Orbene, nel caso in esame, Telecom non ha dimostrato le ragioni tecniche che hanno impedito l'attivazione del profilo tariffario "comunicazione integrata smart" prima e la mancata conversione delle linee in RTG dopo. Né il gestore ha fornito la prova di aver avvisato il cliente entro le tempistiche contrattuali stabilite per l'attivazione (10 giorni) sulle cause ostative alla conversione limitandosi a richiamare genericamente "motivi tecnici". Stante quanto sopra, e considerato che l'operatore ha continuato a mantenere fino alla data di trasformazione del 6.7.2018 la precedente offerta non più voluta dal cliente dalla data del 10.2.2016 prima e, dal 12.10.2017 dopo, giusta fatture in atti, deve riconoscersi all'istante, un "indennizzo per un profilo tariffario non richiesto" per il periodo dal 20.2.2016 (in mancanza di indicazioni diverse, termine massimo di 10 gg per l'attivazione della linea da CGC TIM) sino alla data dell'6.7.2018, data di trasformazione delle linee in RTG come richiesto dall'istante in data 12.10.2017, per un totale di 867 giorni con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione, ai sensi dell'art. 9, comma 2 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS e ss.mm.ii., di una somma complessiva pari ad € 2167,00. L'utente ha, altresì, diritto alla restituzione delle somme corrisposte in eccedenza rispetto all'offerta sottoscritta. Dal riepilogo dell'offerta economica allegata al contratto in atti, emerge che il costo del servizio "comunicazione integrata smart" avrebbe dovuto essere di complessivi € 452,00 bimestrali+ iva. Sulla scorta della fatture in atti relative alle linee fisse prodotte dall'utente, emerge che, a fronte di una fatturazione unica, venivano emesse più fatture per ogni linea generando, così, costi superiori rispetto all'offerta economica sottoscritta. Per quanto precede, pertanto, il gestore è parimenti tenuto a ricostruire la posizione contabile dell'istante stornando/rimborsando dalle fatture emesse a carico dell'istante la differenza tra quanto pattuito con l'offerta economica allegata al contratto del 10.2.2016(e pari a complessivi € 452,00 bimestrali) e quanto complessivamente fatturato sulle linee allo stesso intestate fino alla data del 6.7.2018. L'utente ha prodotto agli atti diversi reclami tutti afferenti al medesimo disservizio della mancata attivazione del profilo tariffario sottoscritto/mancata



trasformazione delle linee in RTG. Si tratterà la richiesta di indennizzo, pertanto, in maniera unitaria partendo dal più risalente del 13.4.2018 e tralasciando quelli inviati dall'agente commerciale che non è parte procedimentale. E così. Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP e ss.mm.ii. secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (30 giorni ex Carta Servizi Telecom) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. L'operatore, pertanto, avrebbe dovuto dare riscontro al reclamo. Per questa omissione spetta, all'istante l'indennizzo ai sensi dell'art. 12 dell'Allegato A, Delibera 73/11/Cons e ss.mm.ii. Il dies a quo per il conteggio è dato dalla data del reclamo, ossia dal 13.4.2018, cui deve però essere aggiunto l'intervallo di 30 giorni ex Carta Servizi Telecom e che la normativa prevede come tempo di risposta; invece, il dies ad quem deve individuarsi nella data del 22.11.2018 (data dell'udienza di conciliazione e quindi prima occasione di confronto tra le parti sull'oggetto del reclamo). Conseguentemente l'indennizzo dovuto dall'operatore Telecom per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 12 citato è pari ad euro 300,00

DECRETA

Articolo 1

1. TIM spa è tenuto a corrispondere all'istante, ai sensi dell'art. 9, comma 2 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS e ss.mm.ii., la somma complessiva di € 2167,00. TIM spa è, parimenti, tenuto a ricostruire la posizione contabile dell'istante stornando/rimborsando dalle fatture emesse a carico dell'istante la differenza tra quanto pattuito con l'offerta economica allegata al contratto del 10.2.2016 (e pari a complessivi € 452,00 bimestrali + iva) e quanto complessivamente fatturato sulle linee allo stesso intestate fino alla data del 6.7.2018. TIM spa è tenuto, altresì, a corrispondere all'istante l'indennizzo dovuto per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS e ss.mm.ii. pari ad euro 300,00.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 11/07/2019

Il Commissario straordinario