

DELIBERA N. 29/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / ITALIAONLINE S.P.A.

(GU14/720729/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 marzo 2025;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza della società XXX, del 08/12/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto *business* di cui al codice cliente n. 113037xxxx (B20906xxxx + B17600xxxx) per il servizio di telefonia e Pay TV con l'operatore ITALIAONLINE S.P.A. (di seguito ITALIAONLINE), lamenta un'integrazione contrattuale non voluta con relativo aggravio di costi.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- “nel giugno 2024 (...) veniva raggiunto telefonicamente da un operatore di ITALIAONLINE che menzionando il contratto in essere tra le parti (NUMERO D'ORDINE B17600xxxx) intavolava un discorso commerciale che sembrava fare riferimento al rinnovo del richiamato contratto e all'avvio del pagamento delle rate annuali di riferimento per l'anno 2024”;
- “giorni dopo scopriva che il contratto originario era stato integrato con l'aggiunta di servizi a pagamento non richiesti e neppure necessari”;
- l'operatore “con pratiche commerciali scorrette e tendenziose (...) ha imposto condizioni contrattuali non richieste o volute”;
- “ha immediatamente, legittimamente e ritualmente esercitato il proprio diritto di ripensamento ma ITALIAONLINE ha declinato la sua richiesta di recesso”;
- “ITALIAONLINE ha prima esposto fatture per questo servizio e poi ha ingaggiato società di recupero del credito (xxx e xxx) che reiteravano in maniera defatigatoria richieste di pagamento infondate e ovviamente respinte/contestate”;

- *“inutili i numerosi tentativi esperiti dal legale di fiducia (...) per il componimento bonario della vertenza insorta. È stato anche attivato il procedimento di Conciliazione UG/711417/2024 ma ITALIAONLINE non ha partecipato all'udienza convocata senza giustificazione e motivazione”.*

L'istante ha allegato i reclami scritti e gli SMS inviati all'operatore per chiedere di essere ricontattato e per ottenere chiarimenti in merito al debito insoluto. Inoltre, l'istante ha allegato la copia del fax ricevuto dalla società di recupero crediti xxx avente ad oggetto la richiesta del pagamento di cinque fatture riferite alle mensilità giugno-settembre 2024 per un importo totale di euro 2.365,42.

Nello specifico, con il reclamo del 27 giugno 2024 l'istante, per mezzo del proprio legale di fiducia, in riferimento alla telefonata dell'operatore di qualche settimana prima, rappresentava che *“in maniera del tutto casuale, il giorno 12 giugno u.s. reperiva una mail ordinaria della vostra azienda contenente il contratto vigente NUMERO D'ORDINE B17600xxxx ed un secondo accordo NUMERO D'ORDINE B20906xxxx classato INTEGRATIVO AL NUMERO D'ORDINE B17600xxxx. Leggendo questo nuovo modulo si rendeva conto che la vostra azienda aveva revisionato l'accordo in essere esponendo un nuovo e aggiuntivo importo da corrispondere peraltro quasi pari a quello già concordato che quindi subiva praticamente un raddoppio. Dalla lettura di questo Modulo il titolare non è stato in grado di comprendere esattamente l'oggetto della revisione contrattuale che difatti non è chiaro né dettagliato nella maniera più assoluta. Evidentemente indotto in errore dal vostro operatore che consapevolmente e/o inconsapevolmente ha messo in campo una condotta commerciale scorretta, (...) ha tempestivamente contestato, con PEC del 19/06/24, quanto accaduto e disconosciuto qualsiasi volontà al riguardo. Di contro, al suo opportuno reclamo, avete opposto la regolarità delle vostre procedure di perfezionamento del contratto e quindi disatteso la sua richiesta di annullamento di qualsiasi integrazione/revisione/modifica del contratto originario, in quanto non voluta né richiesta e se dal caso estorta con il raggirio e l'inganno”.* Inoltre l'istante ha rinnovato e confermato *“l'esercizio del proprio diritto di recesso dal NUMERO D'ORDINE B20906xxxx”* oltre ad evidenziare che *“ai sensi dell'art. 51, comma 6, del Codice del Consumo, quando un contratto a distanza è concluso per telefono, il professionista è tenuto a confermare l'offerta al consumatore tramite invio della conferma della proposta contrattuale per iscritto o su un supporto durevole. Tale conferma deve comprendere tutte le informazioni precontrattuali previste dall'art. 51, comma 7, del Codice del Consumo e deve essere inviata dal professionista prima dell'inizio della fornitura del servizio o prima della consegna del bene oggetto del contratto. Pertanto, il consumatore è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto. In tali casi il documento informatico può essere sottoscritto con firma elettronica e, se il consumatore acconsente, la conferma può essere effettuata anche su un supporto durevole. L'accettazione telefonica del contratto, anche se registrata, deve essere sempre accompagnata dall'invio delle condizioni dell'offerta per iscritto o su supporto durevole, pena la “non vincolatività” del contratto per il consumatore. La dinamica della pratica commerciale messa in campo dal vostro operatore risulta irrituale rispetto a queste perentorie disposizioni normative.”*

Nel reclamo del 16 agosto 2024 il legale dell'istante evidenziava che *“la registrazione del 20/05/24 (...) che a vostro avviso confermerebbe la piena e totale volontà della mia cliente di sottoscrivere l'integrazione contrattuale che oggi si disconosce e contesta, è stata raccolta dalla vostra operatrice del Call Center 170 utilizzando una velocità di lettura e riproduzione delle parole assolutamente non consona allo scopo e al contesto in cui è stata prelevata. Le parole dell'operatrice si susseguono molto rapidamente in alcuni punti sovrapponendosi; l'oggetto dell'integrazione contrattuale proposta è blandamente accennata e nulla viene precisato in merito ai suoi contenuti ed effetti rispetto al contratto principale. Per questi motivi riconfermo e affermo che la volontà (dell'istante) è stata carpita ed estorta forzatamente (...). Di contro vi segnalo che la mia cliente è stata contattata plurime volte in queste settimane da una società di recupero credito della Regione Sicilia (xxx se non erro) al fine del pagamento di somme ritenute non corrisposte”*. Inoltre, il legale esortava l'operatore a contattarlo *“per definire una volta per tutte le sorti del rapporto contrattuale vigente che un vostro operatore mi ha comunicato al telefono si sarebbe concluso nella sua totalità nel mese di novembre 2024”*.

Infine, con il reclamo del 12 settembre 2024 il legale dell'istante rappresentava che *“la mia cliente ha ricevuto ancora una volta una richiesta di pagamento da parte della società xxx per vostro conto incomprensibile e con errori”*.

In data 20 novembre 2024 l'istante esperiva nei confronti dell'operatore ITALIAONLINE tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso per la mancata partecipazione dell'operatore.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto, per complessivi 3.400,00 euro, quanto segue:

- i) *“annullare con effetto ex tunc il NUMERO D'ORDINE B20906xxxx”*;
- ii) *“stornare/annullare tutte le relative fatture emesse ed esposte dal 30/08/24 in avanti”*;
- iii) *“un indennizzo equo (...) pari a € 500,00 per il disagio/danno morale subito dal legale rappresentante pro tempore vittima di una pratica commerciale censurabile”*;
- iv) *“refusione delle spese legali dell'Avv. (...) pari a € 1.000 (oltre accessori di legge) ed il cui intervento si è reso necessario solo ed esclusivamente a causa dell'indisponibilità di ITALIAONLINE a definire in via amichevole la vertenza insorta”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società ITALIAONLINE non ha fatto pervenire alcuna memoria difensiva, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del vigente Regolamento.

3. L'integrazione dell'istante.

L'istante, in data 30 gennaio 2025, ha fatto pervenire una nota intitolata *“Informativa del 25/10/24 di avvio Procedimento di Conciliazione - Riscontro di Italiaonline del 25/01/25”*, nella quale ha rappresentato quanto segue: *“Si allega comunicazione del 25/01/24 con cui si informa Italiaonline dell'avvio della Procedura di Conciliazione (andata deserta per mancata comparizione di Italiaonline) e riscontro della società medesima il 28/01/25 (dopo circa 3 mesi). A comprova ulteriore dell'assoluta mancanza di attenzione e presa in carico delle richieste/comunicazioni della cliente XXX”*. A tale riguardo si rappresenta che non risultano allegati i documenti citati.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

In via preliminare si rileva che:

- la domanda *sub i)* con la quale l'istante ha richiesto di *“annullare con effetto ex tunc il NUMERO D'ORDINE B20906xxxx”* esula dalla competenza di questo CoReCom. Difatti, ai sensi dall'articolo 20, comma 4, del vigente Regolamento, l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può soltanto ordinare all'operatore di effettuare rimborsi di somme non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Sul punto si evidenzia che gli aspetti relativi all'efficacia del contratto sono riservati alla cognizione dell'Autorità giudiziaria ordinaria ed in tale sfera devono correttamente essere accertati alla luce di un criterio di competenza per materia;
- la domanda *sub iii)* volta ad ottenere *“un indennizzo equo (...) pari a € 500,00 per il disagio/danno morale subito dal legale rappresentante pro tempore vittima di una pratica commerciale censurabile”* allude implicitamente ad una richiesta risarcitoria sulla quale il CoReCom non può pronunciarsi ai sensi del già citato art. 20, comma 4, del vigente Regolamento. Al riguardo, si rappresenta che, fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno (comma 5 del medesimo articolo), la suddetta domanda in un'ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, sarà interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo dell'operatore in relazione a quanto segnalato in istanza e ricondotta all'oggetto della presente disamina;
- ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del vigente Regolamento questo Ufficio ha disposto un' integrazione istruttoria nei confronti delle parti volta a chiarire *“se l'istante è ancora attivo con l'operatore ITALIAONLINE S.P.A”*, all'esito della quale l'istante ha rappresentato che *“nonostante il diritto di ripensamento esercitato regolarmente, nonostante la dichiarazione di ITALIAOLINE di cessazione del contratto originario e della sua integrazione alla data del 20/11/24, nel dicembre 2024 il servizio era attivo come da Report inviato alla mia cliente”* e ha allegato, oltre al Report, anche la missiva del 20 agosto 2024 nella

quale l'operatore dichiarava quanto segue: *“riscontriamo inoltre con la presente la comunicazione di disdetta ricevuta il 27/06/2024 riferita al modulo ordine n° B17600xxxx (e successiva integrazione B2090xxxx) per confermarle che il contratto non si rinnoverà ulteriormente e cesserà di avere effetto al termine dell'annualità in corso in data 20/11/2024”*;

- l'operatore ITALIAONLINE ha tenuto una condotta del tutto omissiva, non avendo partecipato in alcun modo né al presente procedimento né al tentativo obbligatorio di conciliazione. In particolare, non avendo l'operatore convenuto contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione della parte istante.

Nel merito.

Sull'integrazione contrattuale.

L'istante ha contestato l'integrazione del contratto originario con un secondo accordo mai perfezionatosi e del quale ha tempestivamente esercitato il proprio diritto di ripensamento.

In particolare, a seguito di conversazione telefonica del 20 maggio 2024 con un operatore del *call center* durante la quale l'istante riteneva di fare riferimento al rinnovo del contratto già in essere con *“NUMERO D'ORDINE B17600xxxx”*, il 12 giugno 2024 riceveva il modulo di un *“secondo accordo NUMERO D'ORDINE B20906xxxx classato INTEGRATIVO AL NUMERO D'ORDINE B17600xxxx”* con costi aggiuntivi relativi a servizi a pagamento non richiesti e comunque non chiaro e dettagliato in merito ai contenuti ed effetti rispetto al contratto principale.

L'istante ha evidenziato la scorrettezza della condotta commerciale tenuta dall'operatore in sede di proposta contrattuale, ossia durante la conversazione telefonica, e l'irritualità della pratica commerciale rispetto alle disposizioni normative che regolano le modalità di perfezionamento dei contratti conclusi a distanza per mezzo del telefono e, al riguardo, ha richiamato l'art. 51, commi 6 e 7 del Codice del Consumo con particolare riferimento alla necessità della firma del consumatore, o comunque dell'accettazione della proposta, previo invio della conferma dell'offerta da parte dell'operatore.

Inoltre, l'istante ha rappresentato di aver tempestivamente disconosciuto, con PEC del 19 giugno 2024, qualsiasi volontà di integrare, revisionare o modificare il contratto originario. Al riguardo, ha evidenziato che l'operatore, in riscontro, ha opposto la regolarità delle procedure di perfezionamento del contratto e ha disatteso la richiesta di annullamento del contratto integrativo. Sul punto, giova precisare che, nonostante la successiva comunicazione dell'operatore in merito alla chiusura dell'intero rapporto contrattuale prevista per il 20 novembre 2024, all'esito della richiesta istruttoria disposta da questo Ufficio, nel dicembre 2024 il servizio risultava ancora attivo con l'operatore ITALIAONLINE.

Infine, l'istante ha contestato le varie richieste di pagamento pervenute da società di recupero crediti.

Ciò premesso, si ritiene la doglianza dell'istante meritevole di accoglimento nei termini di seguito riportati.

In via generale si rileva che a fronte della contestazione dell'istante circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto.

La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. "prestazioni non richieste", previste e disciplinate dalle Delibere n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70) e dal Codice del Consumo (art. 57).

Nel caso di specie, deve rilevarsi che a fronte della contestazione dell'istante circa la propria volontà di integrare il contratto originario con un secondo accordo comprendente servizi e/o condizioni aggiuntive più onerose, l'operatore ITALIAONLINE non ha fornito evidenza in merito al perfezionamento dell'integrazione contrattuale atteso che non ha presentato né memorie né documentazione.

Ciò posto, in assenza di prova in merito alla valida conclusione dell' "*accordo NUMERO D'ORDINE B20906xxxx classato INTEGRATIVO AL NUMERO D'ORDINE B17600xxxx*", preso atto inoltre del tempestivo disconoscimento esercitato dall'istante con PEC del 19 giugno 2024, considerato altresì che tale contratto non risulta ancora cessato, in accoglimento della domanda *sub ii*), deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di tutto quanto fatturato in riferimento all'accordo "*NUMERO D'ORDINE B20906xxxx classato INTEGRATIVO AL NUMERO D'ORDINE B17600xxxx*" dalla sua attivazione e fino a completa chiusura del relativo ciclo di fatturazione. L'istante ha inoltre diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della connessa pratica di recupero del credito aperta per tale insoluto.

Viceversa, non si ritiene applicabile al caso di specie la disposizione di cui all'art. 9 del Regolamento sugli Indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) nella quale si prevede il diritto dell'istante all'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, atteso che nella fattispecie in esame si configura esclusivamente un addebito di somme privo di causa.

Sul punto, infatti, l'istanza si presenta generica e non adeguatamente circostanziata atteso che l'istante non ha indicato quali servizi diversi da quelli oggetto dell'originario contratto sarebbero stati attivati dall'operatore in assenza di consenso espresso. L'istante si è limitato a lamentare "*l'aggiunta di servizi a pagamento non richiesti e neppure necessari*" e l'imposizione di "*condizioni contrattuali non richieste*" e lo stesso istante ha ritenuto di non facile comprensione l'oggetto della revisione contrattuale, peraltro non prodotta. Al riguardo, si osserva che l'istante non ha neanche depositato la fatturazione dalla quale sarebbe stato possibile evincere la tipologia dei servizi asseritamente attivati tramite l'integrazione contrattuale contestata.

Sulle spese legali.

La domanda *sub iv*) volta ad ottenere la “*refusione delle spese legali dell’Avv. (...) pari a € 1.000 (oltre accessori di legge) ed il cui intervento si è reso necessario solo ed esclusivamente a causa dell’indisponibilità di ITALIAONLINE a definire in via amichevole la vertenza insorta*” è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito precisati.

Sul punto si rappresenta che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è gratuita e di agevole accessibilità. Inoltre non risulta che l’istante abbia allegato in atti documentazione contabile attestante “*spese necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura*” rimborsabili a norma dell’articolo 20, comma 6 del Regolamento.

Tuttavia, considerato che il citato articolo sancisce altresì che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto “*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*”, si ritiene equo e proporzionale che la società ITALIAONLINE provveda a liquidare a favore dell’istante la somma forfettaria di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese relative alla procedura di conciliazione e di definizione, attesa la mancata partecipazione dell’operatore ad entrambe le procedure.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l’istanza GU14/720729/2024, presentata da XXX nei confronti dell’operatore ITALIAONLINE S.P.A., per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società ITALIAONLINE S.P.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell’istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza) di tutto quanto fatturato in riferimento all’accordo “NUMERO D'ORDINE B20906xxxx classato INTEGRATIVO AL NUMERO D'ORDINE B17600xxxx” dalla sua attivazione e fino a completa chiusura del relativo ciclo di fatturazione. La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito aperta per tale insoluto.

3. La società ITALIAONLINE S.P.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 100,00 (cento/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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

Firenze, 12 marzo 2025

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)