

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXX Schiera /Telecom Italia XXX.**

ALBERTO LAPENNA *Vice Presidente*

CHETI CAFISSI *Componente*

ELETTRA PINZANI *Componente*

MASSIMO SANDRELLI *Componente*

Assenti:

ENZO BROGI *(Presidente)*

Presiede: **Alberto Lapenna**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA l'istanza GU14 n. 187 del giorno 24 maggio 2016 con cui il Sig. XXX Schiera chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia XXX (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 055 8657XXX con la società Telecom Italia, lamenta, da parte dell'operatore, l'attivazione di un servizio non richiesto, la fatturazione indebita e la mancata risposta ai reclami.

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

- nel mese di febbraio 2015 aderiva tramite “*Vocal ordering*” ad un'offerta di Telecom Italia che prevedeva la portabilità della propria utenza da altro gestore al costo di euro 29,90 al mese comprensivo di telefonia fissa e ADSL, specificando espressamente “*di non volere usufruire del servizio di Tim Vision*”;
- fin da marzo 2015 constatava che in fattura venivano addebitati “*costi maggiorati derivanti da servizi mai richiesti tra cui quello relativo al servizio Tim Vision*”;
- contestava immediatamente la fatturazione ricevuta presso il “Call Center” dedicato precisando, altresì, “*di non aver mai ricevuto il decoder Tim Vision*”; veniva rassicurato che l'errore si sarebbe risolto “*nel giro di pochi giorni*” e che sarebbe stato ricontattato da un operatore di Telecom Italia;
- non essendo stato mai ricontattato, inoltrava “*numerosi reclami telefonici*”; l'operatore, infine, lo informava che “*le somme addebitate per errore*” non potevano essere rimborsate.

In data 16 marzo 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) lo “*storno totale*” dell'insoluto;
- ii) il “*rimborso di quanto pagato in più nelle fatture del mese di marzo 2015*”;
- iii) l’“*indennizzo per attivazione servizi non richiesti*”;
- iv) l’ “*indennizzo per mancata risposta al reclamo*”;
- v) gli “*indennizzi vari come da Delibera 73/11/CONS*”;
- vi) il “*rimborso costi sostenuti*”.

L'istante, in data 20 giugno 2016, ha fatto pervenire, per il tramite della Associazione AECI, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria integrativa, con documentazione in allegato, nella quale ha precisato, tra l'altro, che:

- con riferimento ai “*reclami telefonici sin da agosto 2015 e successivi*” (...) *la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato (...). Venendo al caso in esame, si deve considerare il periodo intercorrente tra la data di ricezione del reclamo da parte del gestore, cui vanno aggiunti 15 giorni utili per fornire risposta e la data di inoltro della presente istanza di definizione. Si tratta dunque di un indennizzo di € 300,00*”;

- *“L’utente lamenta l’attivazione di servizio non richiesto in quanto aderisce telefonicamente ad offerta telefonica al costo di € 29,90 al mese specificando espressamente di non volere usufruire del servizio di Tim Vision (a riprova di questo rifiuta il decoder inviatogli dall’operatore, come si evince dall’attestazione GLS allegata). Tuttavia fin dal mese di giugno 2015 incomincia a ricevere fatture con costi maggiorati derivanti da servizi mai richiesti, tra cui quello relativo al servizio Tim Vision. Immediatamente chiama il call center per contestare tali fatture a causa del costo maggiorato e per specificare di non avere il decoder Tim Vision. L’operatore rassicura sulla presa in carico della pratica per evidente errore e specifica che nel giro di pochi giorni sarebbe stata contattata da operatore Telecom, cosa mai avvenuta. Effettua numerosi reclami telefonici ma gli viene riferito che le somme addebitate per errore fino ad oggi non possono essergli rimborsate!!!! Si tratta dunque di un indennizzo di € 377,00”.*

L’istante, infine, ha ribadito la richiesta di *“storno dell’insoluto e il rimborso delle fatture pagate e non dovute”.*

2. La posizione dell’operatore Telecom Italia.

La società Telecom Italia, in data 24 giugno 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto che il proprio *“comportamento contrattuale è sempre stato corretto e mai contrario alle richieste avanzate dal Sig. Schiera”.*

Nel merito l’operatore ha osservato che, *“a seguito delle segnalazioni ricevute e della documentazione richiesta Telecom, ha provveduto a cessare le opzioni Super Internet e Tim Vision. Ciò precisato, ovviamente è stato necessario richiedere a controparte l’invio di documentazione apposita al fine di verificare le segnalazioni, infatti, a Telecom risultava ritirato il decoder, come riscontrabile dalle bolle relative alla spedizione della società di logistica che avrebbe effettuato la consegna (doc. 1, 2 e 3). A tal ragione, Telecom, pertanto, a seguito delle segnalazioni ricevute, oltre a rispondere al reclamo, si è vista costretta a richiedere un’integrazione della documentazione (docc. 4, 5 e 6). Dunque, è chiaro che tali comunicazioni dimostrano chiaramente non solo che Telecom ha provveduto a rispondere a quanto richiestole, ma che il proprio comportamento era predisposto a risolvere le questioni poste dal Sig. Schiera. Alla luce di quanto dedotto è evidente che Telecom non ha attuato alcun comportamento lesivo degli interessi dell’istante”.*

3. 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 preliminare si osserva che:

- con riferimento alla domanda di cui ai punti *sub i)* e *sub v)* relative alla richiesta di *“storno totale”* dell’insoluto e alla richiesta di *“indennizzi vari come da Delibera 73/11/CONS”*, nonostante la genericità delle stesse, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione, di cui al III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS), saranno interpretate unicamente quale richieste di storno di quanto fatturato a titolo del servizio di *“TIMvision con decoder”*, di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto e per la mancata/ritardata risposta al reclamo.

Nel merito:

Sull'attivazione non richiesta del servizio di "TIMvision con decoder".

L'istante lamenta l'addebito in fattura di "*costi maggiorati derivanti da servizi mai richiesti tra cui quello relativo al servizio Tim Vision*", laddove l'operatore ha evidenziato che, "*a seguito delle segnalazioni ricevute e della documentazione richiesta*", ha provveduto a cessare detta opzione.

La doglianza dell'istante è fondata e accoglibile nei limiti di seguito esposti.

In via generale si rileva che a fronte della contestazione dell'utente 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. "attivazioni di servizi non richiesti" o "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).

Al riguardo si deve evidenziare che la doglianza dell'istante inerisce all'attivazione e alla conseguente fatturazione indebita del servizio "TIMvision con decoder" non richiesto in sede di adesione dell'istante all'originaria offerta commerciale.

Nel caso in esame, l'operatore Telecom Italia, che risulta aver attivato detto servizio accessorio, non ha fornito la prova di avere ricevuto una valida richiesta dell'utente di attivazione o che l'utente abbia altrimenti accettato una proposta contrattuale dell'operatore; in difetto di tale prova, deve affermarsi l'esclusiva responsabilità dell'operatore *ex art.* 1218 del codice civile, per l'attivazione non richiesta del servizio accessorio "TIMvision con decoder".

Pertanto, in ordine agli importi fatturati indebitamente sussiste una responsabilità esclusiva della società Telecom Italia che legittima il diritto dell'istante alla ripetizione delle somme percepite *sine titulo* ai sensi dell'articolo 2033 del codice civile, anche in assenza dell'informativa prevista dall'articolo 3, della Delibera Agcom n. 126/07/CONS, nonché alla liquidazione dell'indennizzo per l'indebita attivazione dei servizi.

Per quanto riguarda la durata dell'inadempimento, si prende a riferimento, quale *dies a quo*, la data del 16 giugno 2015 (data di consegna del "decoder", come si evince dal dettaglio spedizione con nota "*rifiutato dal destinatario*") e come *dies ad quem* la data di deposito dell'istanza di definizione, 24 maggio 2016, atteso che l'operatore non ha comunicato né con le proprie memorie autorizzate né in udienza quando ha effettivamente disattivato il servizio accessorio "TIMvision con decoder".

Ciò premesso ai fini della quantificazione dell'indennizzo si richiamano l'art. 8, commi 1 e 2, in virtù del quale, "*fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, "nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione"*".

Alla luce di quanto sopra detto, la società Telecom Italia è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 344,00, a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio "TIMvision con decoder" (euro 1,00 *pro die* per n. 344 giorni complessivi di attivazione non richiesta del servizio "TIMvision con decoder" non richiesto).

Inoltre si dispone lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione al servizio "TIMvision con decoder" non richiesto, nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Sulla ritardata risposta ai reclami.

L'istante ha lamentato la mancata risposta alle numerose segnalazioni, laddove l'operatore ha dedotto di aver "provveduto a rispondere a quanto richiesto", allegando le risposte alla segnalazione dell'utente tracciata in data 16 agosto 2018.

La domanda dell'istante è fondata e merita accoglimento nei limiti di seguito esposti.

Si richiama, al riguardo, il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo da ritardata/omessa risposta al reclamo.

Nel caso di specie, dalla documentazione acquisita agli atti risulta una segnalazione da parte dell'istante tracciata dall'operatore in data 16 agosto 2015 ("Contatto del 16/08/2015 id n.154422085"); risulta, altresì, che l'operatore Telecom Italia, nella memoria autorizzata, abbia riscontrato detta segnalazione con una prima nota interlocutoria datata 24 settembre 2015 (n. protocollo C13952139) e successivamente, in maniera circostanziata, tramite missiva del 3 novembre 2015 (n. protocollo C14188810). L'operatore, pur allegando copia delle lettere inviate all'utente, non ha, però, fornito alcuna prova d'invio e della ricezione delle stesse, inviate per posta ordinaria; dette missive possono, però, dirsi ricevute, attesa l'assenza di smentite da parte dell'istante.

Dagli atti risulta, quindi, un ritardo nella risposta da parte dell'operatore alla segnalazione tracciata in data 16 agosto 2015, cui deriva un diritto del medesimo al riconoscimento di un indennizzo per ritardata risposta al reclamo; detto indennizzo è da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale, "*se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*".

Ai fini della determinazione dell'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo si determina:

- il *dies a quo* nella data del 15 settembre 2015 (detratto il tempo utile di 30 giorni previsto della carta dei servizi dell'operatore per risposta alla segnalazione n.154422085 del 16 agosto 2015);
- il *dies ad quem* nella data del 11 novembre 2015 (detratto il tempo utile di 6 giorni lavorativi previsto da Poste Italiane come tempo massimo di consegna per la posta ordinaria calcolato a partire dal 3 novembre 2015, data in cui l'operatore ha fornito all'utente, in forma scritta, una risposta adeguatamente motivata).

Pertanto la società Telecom Italia è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 57,00 (euro 1,00 *pro die* x 57 giorni di ritardata risposta al reclamo).

Infine si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Vice Presidente nella seduta del 3 ottobre 2017;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 24 maggio 2016 dal Sig. XXX Schiera nei confronti dell'operatore Telecom Italia XXX, che detto operatore provveda:

1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) euro 344,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione del servizio accessorio non richiesto "TIMvision con decoder";
- b) euro 57,00 a titolo di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo;
- c) euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione al servizio "TIMvision con decoder" non richiesto, nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettera a) e b) e 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Vice Presidente
Alberto Lapenna