

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: LMV di Nencini Alfio XXX
/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*

IL 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. 536 del giorno 12 dicembre 2016 con cui la società LMV di Nencini Alfio XXX 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.

La società istante, titolare di un contratto *business* sull'utenza n. 0577 930XXX con la società Telecom Italia, lamenta, da parte dell'operatore, l'attivazione di un servizio ADSL mai richiesto e la conseguente illegittima fatturazione.

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

- di non aver mai sottoscritto, né richiesto un contratto per il servizio ADSL al gestore Telecom Italia per il quale riceveva, comunque, la relativa fatturazione, atteso che, per tale servizio, aveva stipulato un contratto con il gestore AERIAL COM XXX;
- di avere inutilmente contattato il *Call center* dell'operatore per segnalare "*tale anomalia*" senza ricevere "*riscontro in merito*".

In data 17 novembre 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) "*la sospensione di tutte le fatture associate alla (...) Partita Iva*";
- ii) lo "*storno di tutte le fatture emesse da Telecom*";
- iii) l' "*indennizzo per tutte le mancate risposte alle (...) segnalazioni pari ad € 800,00*";
- iv) il "*contributo per le spese sostenute pari ad €200,00*".

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia in data 11 gennaio 2017, 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 l'infondatezza delle richieste dell'istante.

In primis, l'operatore ha prodotto il contratto concluso con la società istante, in data 24 maggio 2016, ed ha evidenziato che: "*il documento in questione, (...), reca il timbro della ditta ed è corredato dal documento d'identità*"; ha precisato, altresì, che non è stata presentata alcuna denuncia di disconoscimento della firma apposta sul contratto, né sono state effettuate "*dichiarazioni di recesso o dell'esercizio del diritto di ripensamento (che non sembra essere stato esercitato nei termini previsti perché non documentato)*". Dalle verifiche effettuate internamente, quindi, è stato accertato che sulla linea n. 0577 930XXX è stato attivato il servizio connettività "*Nuvola*" come richiesto in data 24 maggio 2016".

L'operatore ha anche rilevato che "*l'OL di attivazione del pacchetto connettività non rende necessaria la contestuale attivazione, con il medesimo operatore, del servizio ADSL, sicché, come accaduto nel caso di specie, i due contratti possono ben coesistere senza che l'uno sostituisca l'altro, perché aventi ad oggetto prestazioni differenti in termini di prodotti e servizi*". Inoltre ha evidenziato che la società istante riceveva "*da TIM la fornitura di "Nuvola" ferma restando la fornitura del servizio ADSL da parte di un altro gestore (essa stessa dichiara di usufruire del collegamento Internet del gestore locale*

AERIAL COM SRL "in quanto Telecom Italia XXX non ha copertura dei dati internet e disponibilità del servizio nella zona in cui è ubicato", cfr. descrizione dei fatti di cui al formulano GU14). Inoltre, al fine di garantire l'operatività del predetto servizio, TIM attiva una sorta di linea fittizia (contrassegnata nella fattispecie dal n. 093413521XXX), tramite il cui account il cliente, dopo aver ricevuto la mail con le credenziali di accesso, può utilizzare il Nuvola store e con i crediti a lui assegnati può acquistare virtualmente vari servizi (ad es. il virtual fax, il software antivirus, caselle più capienti per mail). Tale precisazione è utile in quanto la linea indicata sia nel formulano UG che nel formulano GU14 è la n. 0577 930XXX, mentre quella oggetto di fatturazione è la n. 093413521XXX, su cui attualmente esiste un insoluto pari ad € 328,36, derivante dai conti telefonici nn. 5 e 6/16 di entrambe le numerazioni (Docc. 2 - 4). (...) Pertanto, a tutto voler concedere, occorre sollevare l'eccezione di mancata corrispondenza fra la linea dedotta e gli importi di cui si chiede in questa sede l'annullamento, perché trattasi di addebiti per traffico effettuato dalla linea fittizia n. 093413521XXX. È dunque evidente come la condotta di TIM sia stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente previsti e che mai, prima dell'avvio del presente procedimento, è stata messa al corrente della presunta illegittima fatturazione nei confronti di LMV che, a quanto consta, non ha mai formulato né verbalmente né tramite comunicazione scritta alcun reclamo."

Infine l'operatore "in merito alla richiesta, sempre avanzata dall'istante, relativa alla rifusione delle spese di procedura, si rammenta che l'art. 19 al co. 6 della Delibera AGCOM n. 173/07/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.

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

In preliminare si osserva che:

- con riferimento alla domanda di cui al punto *sub i*) relativa alla richiesta di "sospensione di tutte le fatture associate alla (...) Partita Iva" trattandosi di un *facere*, è estraneo come tale alla cognizione di questa Autorità ai sensi dell'Art. 19, comma 4, del Regolamento;

- con riferimento alla domanda di cui al punto *sub ii*) di "storno di tutte le fatture emesse da Telecom"; tale domanda è generica; infatti, la parte istante ha avanzato la richiesta di storno senza evidenziare gli importi asseritamente non dovuti, non fornendo alcuna prova a giustificazione di quanto richiesto. Sul punto l'Autorità Garante per le Comunicazioni ha stabilito in materia di onere della prova che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 70/12/CIR e n. 91/15/CIR e Determinazione Corecom Toscana n. 3/17). Al riguardo, si richiama, inoltre, l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Nel merito:

Sull'attivazione non richiesta del servizio ADSL.

La società istante lamenta l'attivazione non richiesta del servizio ADSL, laddove l'operatore ha evidenziato di aver attivato un servizio di connettività "Nuvola" a seguito di adesione contrattuale.

La doglianza della parte istante non è fondata per i motivi 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 della società istante inerisce all'attivazione non richiesta del servizio ADSL; orbene dalla documentazione risulta che nessun servizio siffatto è stato attivato dall'operatore Telecom Italia. Viceversa risulta attivo il servizio di connettività "Nuvola"; sul punto l'operatore ha fornito la prova di avere ricevuto una valida richiesta in ordine all'attivazione, atteso che ha prodotto, a corredo della memoria autorizzata, copia del contratto sottoscritto in data 24 maggio 2016 che non è stato disconosciuto né con le repliche, né in udienza con ciò riconoscendone la correttezza e validità. Dal punto di vista formale il contratto prodotto dall'operatore è completo di timbro della ditta, firma del legale rappresentante e relativo documento d'identità.

Ad abundantiam si rileva che, agli atti, non risultano reclami formali o comunque segnalazioni tracciate relativi all'attivazione del servizio asseritamente non richiesto.

Pertanto non si ravvisano profili di illegittimità nell'attivazione del servizio di connettività denominato "Nuvola".

Sull'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

La società istante lamenta la mancata risposta a reclami per cui chiede un indennizzo "*pari ad € 800,00*", laddove l'operatore deduce che l'assenza di qualsivoglia contestazione.

La domanda non è fondata e non merita accoglimento atteso che, in atti, non risulta alcun tracciamento né reclamo scritto, così come invece previsto dalla normativa di settore, in merito a segnalazioni e/o reclami inoltrati all'operatore.

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;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza avanzata in data 12 dicembre 2016 dalla società LMV di Nencini Alfio & C. XXX nei confronti dell'operatore Telecom Italia XXX, con compensazione delle spese procedurali.

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.

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