

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDAZIONE] De Renzo**
/Telecom Italia [REDAZIONE]

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Cinzia Dolci** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- 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;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- 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;
- 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;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- 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";
- 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 Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- 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);
- l'istanza n. 453 del 27 novembre 2014 con cui il Sig. ██████████ De Renzo 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 ██████████ (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 n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 27 novembre 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

controversia e la successiva comunicazione del 18 novembre 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 25 marzo 2015;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'istante lamenta l'attivazione non richiesta da parte dell'operatore Telecom Italia dell'utenza mobile n. [REDACTED].

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

in data 12 maggio 2014, il Sig. De Renzo riceveva da Equitalia Centro [REDACTED] la cartella esattoriale n. [REDACTED] richiedente il pagamento dell'importo complessivo di euro 337,61 per il mancato pagamento della Tassa di Concessione Governativa in relazione a servizi telefonici cellulari forniti dall'operatore Telecom Italia nell'anno 2008 sull'utenza n. [REDACTED].

L'istante, a cui l'utenza *de qua* risultava del tutto sconosciuta, riferisce di aver inviato all'operatore Telecom Italia, per il tramite dell'associazione Federconsumatori di San Giovanni [REDACTED], una lettera raccomandata A/R anticipata via fax, con la quale sporgeva formale reclamo e contestava l'attribuzione a sé dell'utenza telefonica *de qua*, precisando “*di non aver mai avuto un contratto per la telefonia mobile con la società Tim*”.

Con lettera del 24 giugno 2014 l'operatore Telecom Italia rispondeva al reclamo, puntualizzando che, da controlli effettuati nei propri sistemi informativi, dal 26 febbraio 2008 risultava attivato, tra l'istante e l'operatore, un contratto con l'offerta “*Tutto Compreso Professional 60*”.

In data 4 settembre 2014 l'istante sporgeva idonea denuncia-querela alla competente Autorità di Pubblica Sicurezza; con lettera raccomandata A/R del 22 settembre 2014 l'operatore comunicava alla parte istante di aver preso atto della denuncia di disconoscimento e di “*aver provveduto alla cessazione del Contratto Multibusiness*”.

Con lettera del 2 dicembre 2014 inviata all'Agenzia dell'Entrate – Direzione Provinciale di [REDACTED] e per conoscenza all'istante, l'operatore Telecom Italia comunicava che la Tassa di Concessione Governativa relativa all'utenza *de qua* “*risulta non dovuta*”.

In data 26 agosto 2014 l'istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Commissione Paritetica, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia, il Sig. De Renzo ha chiesto:

- 1) “la cancellazione delle somme iscritte a ruolo“ ;
- 2) lo “storno di ogni presunta morosità”;
- 3) un “indennizzo per i disagi subiti”.

In data 23 dicembre 2014, l'operatore, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva con documentazione in allegato. Con tale scritto, pur contestando, in via preliminare, la fondatezza delle doglianze dell'istante, ha precisato che *“la vicenda in questione è stata riconosciuta dalla stessa Telecom come frutto di una frode, come da comunicazione del 22 settembre 2014”*; l'operatore ha, altresì, rappresentato di aver *“comunicato all'Agenzia dell'Entrate territorialmente competente, mediante lettera liberatoria del 2 dicembre u.s., che le somme in questione non sono dovute ai sensi e per gli effetti di legge predisponendo altresì le relative note di credito (nn. [redacted]) a storno degli insoluti illecitamente maturati in capo al Sig. De Renzo.”*

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via preliminare:

- in relazione alla richiesta di cui al punto 1) delle domande contenute in istanza, ossia la *“cancellazione delle somme iscritte a ruolo”*, si rileva, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, che l'oggetto della pronuncia di quest'Autorità è limitata agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o dalle delibere; pertanto tale richiesta, esulando dai suddetti casi, deve ritenersi inammissibile in questa sede. Tantopiù che dagli atti risulta che tali somme sono state dichiarate da Telecom Italia come *“non dovute”* con la lettera liberatoria del 2 dicembre 2014;

- in relazione alla richiesta di cui al punto 1) delle domande contenute in istanza, ossia lo *“storno di ogni presunta morosità”*, si rileva che l'operatore ha provveduto ad emettere note di credito annullando così ogni morosità. Pertanto sul punto è cessata la materia del contendere.

Nel merito:

Sull'attivazione non richiesta dell'utenza n. [redacted].

L'istante lamenta l'attivazione non richiesta in relazione all'utenza mobile n. [redacted], da parte dell'operatore Telecom Italia dal 26 febbraio 2008.

Le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte nei termini di seguito precisati.

Al reclamo sporto tempestivamente dall'istante al ricevimento della cartella esattoriale, Telecom Italia, con missiva del 24 giugno 2014, rispondeva negativamente, insistendo nell'affermare l'esistenza di un contratto tra l'istante e l'operatore medesimo a far data dal 26 febbraio 2008, semplicemente motivando che questo era quanto risultava dai propri sistemi informativi. A questo punto, per far valere le proprie ragioni, il Sig. De Renzo, si vedeva costretto a sporgere, in data 4 settembre 2014, una denuncia-querela presso le Autorità di Pubblica Sicurezza, formalizzando nuovamente un chiaro ed inequivoco disconoscimento del contratto stesso. E' solo a questo punto che l'operatore, ad una più attenta analisi del caso, preso atto del disconoscimento effettuato, provvedeva alla cessazione del contratto, riconosceva che l'attivazione del servizio era stata *“frutto di una frode”*, predisponendo le opportune note di credito a storno degli insoluti maturati in capo al Sig. De Renzo ed inviava una lettera liberatoria all'Agenzia dell'Entrate.

In relazione a tali comportamenti dell'operatore e, quindi, agli inconvenienti patiti dal Sig. De Renzo a causa dell'illegittima attivazione del servizio non richiesto, non può che affermarsi la esclusiva responsabilità della società Telecom Italia, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile. Ne consegue il diritto dell'istante ad un indennizzo equo e proporzionato al disagio subito, nonché allo

storno (ovvero al rimborso in caso di effettuato pagamento) di quanto fatturato per l'attivazione del contratto non richiesto.

Con riferimento al periodo indennizzabile, esso si individua nell'intervallo 12 maggio 2014 (data in cui l'istante riceve la notifica della cartella esattoriale) – 22 settembre 2014 (data in cui l'operatore comunica all'istante la disattivazione dell'utenza *de qua*), per complessivi n. 134 giorni.

L'indennizzo dovuto nel caso in esame dovrà essere computato con riferimento all'attivazione del servizio non richiesto ai sensi degli articoli 8, comma 1, della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, Allegato A, secondo il parametro giornaliero di euro 5,00, in esso previsto, da moltiplicarsi per il periodo di illegittima attivazione (n. 134 giorni). Pertanto, Telecom Italia è tenuta a corrispondere in favore della società istante la somma di euro 670,00.

Sulle spese di procedura.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare da parte dell'operatore Telecom Italia 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.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dalla Dirigente Dott.ssa Cinzia Dolci, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione della Dirigente, Dott.ssa Cinzia Dolci, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 3 dicembre 2015;

Con voti unanimi

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata, in data 27 novembre 2014, dal Sig. [REDACTED] De Renzo, si propone una pronuncia con la quale si disponga che l'operatore Telecom Italia [REDACTED] provveda a:

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

a) euro 670,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione del servizio sull'utenza non richiesta n. [REDACTED];

b) 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.

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

DELIBERAZIONE
n. 180 del 3 dicembre 2015

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
Cinzia Dolci

Il Presidente
Sandro Vannini