

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: T.D. Acque XXX /Telecom Italia XXX**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

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

*Allegati N. 0*

## **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** 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. 20 del giorno 11 gennaio 2016 con cui la società T.D. Acque 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 XXXX. (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* con l'operatore Telecom Italia, lamenta l'indebita fatturazione in relazione all'attivazione delle utenze non richieste n. 335 7709XXX, n. 335 8003843, n. 335 8171682, n. 335 8282839, n. 335 8293633 e n. 335 8768139.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, la società istante ha dichiarato che:

- nel mese di febbraio 2014 aderiva ad un'offerta commerciale per il rientro in Telecom Italia delle utenze fisse, offerta proposta da un agente che si presentava in azienda per conto dell'operatore Telecom Italia; in tale circostanza lo stesso agente proponeva anche di cambiare i piani tariffari delle utenze mobili già contrattualizzate con detto operatore offrendo *"dei piani migliorativi"*; l'agente non rilasciava documentazione relativa alla modifica dei piani tariffari afferenti alle numerazioni mobili;
- visionando la fatturazione ricevuta dall'operatore Telecom Italia, constatava *"che erano state attivate in maniera fraudolenta 6 sim"*; solo allora si rendeva conto che l'agente, al momento della stipula del contratto, aveva fatto firmare al legale rappresentante un modulo che attestava la consegna di 6 ulteriori SIM non richieste, che si aggiungevano a quelle di cui era titolare; tuttavia nei fatti dette SIM non erano state mai consegnate;
- sollecitava la consegna di dette SIM (delle quali veniva effettuato un duplicato), affinché si scongiurasse la produzione di traffico su utenze comunque intestate alla società, anche se non richieste;
- in data 3 ottobre 2014 inviava via fax una nota all'operatore Telecom Italia avente ad oggetto *"Reclamo per contratto fraudolento"* con la quale, tra l'altro, disconosce le utenze n. 335 7709XXX, n. 335 8003XXX, n. 335 8171XXX, n. 335 8282XXX, n. 335 8293XXX e n. 335 8768XXX; con la medesima missiva chiedeva la restituzione dei canoni pagati, delle ricariche *"delle 5 EURO cad."* e l'esenzione dall'addebito delle *"penali"*;
- l'operatore Telecom Italia riscontrava il reclamo con nota del 9 ottobre 2014 con la quale confermava *"di aver effettuato le dovute verifiche e riscontrato la piena regolarità del contratto (...) e la correttezza degli importi fatturati essendo conformi alle condizioni generali di abbonamento multi business"*;
- riceveva dall'operatore le fatture n. 7X00132207 del 13 febbraio 2015 di euro 858,06, n. 8L00291449 del 7 aprile 2015 di euro 289,29 e n. 8L00288925 del 7 aprile 2015 di euro 82,22.

In data 28 ottobre 2015 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 di qualsiasi somma vantata dalla controparte perché generato da un comportamento truffaldino"*;
- ii. *"il rimborso dei costi sostenuti per le sim oggetto di contestazione pari ad € 504,00"*;
- iii. *"€ 2.340,00 per attivazione di servizi non richiesti"*;
- iv. *"€ 2.000,00 per comportamento commerciale scorretto"*.

## **2. La posizione dell'operatore.**

In data 10 febbraio 2016, l'operatore Telecom Italia ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha rappresentato che *"le avverse deduzioni e richieste sono infondate (...). L'istante, intestatario di n. 6 utenze attivate in data 30 dicembre 2011, nella presente controversia contesta l'attivazione di n. 6 SIM asseritamene non richieste. Invero, le utenze contestate fanno riferimento a n° 6 SIM attivate in data 26 febbraio 2014 la cui richiesta è presente nel contratto regolarmente sottoscritto in data 24 febbraio 2014. Al contratto è altresì allegato il modulo di consegna delle SIM sottoscritto dell'istante (cfr. doc. 1). Dall'analisi del contratto si evince che l'istante ha espressamente richiesto l'attivazione delle linee identificate come "NU" con profilo Tim Valore Azienda, a cui corrisponde il numero seriale indicato nel successivo report di consegna. Con il medesimo contratto l'istante richiede altresì il riposizionamento*

*tariffario per le 6 utenze già attive. Tale richiesta è stata eseguita attivando su 2 delle 6 utenze il profilo corrispondente all'offerta "Tim Tutto Large" e sulle restanti 4 il profilo dell'offerta "Tim Tutto Small".*

*Invero, dalle verifiche effettuate, in data 25 febbraio 2014 è stato eseguito sulle utenze n. 357258XXX, 335725XXX, 3315390XXX, 3392918XXX, 3485736XXX, 3409293XXX il cambio del profilo tariffario come indicato. In ogni caso, in data 3 ottobre 2014 l'istante invia reclamo contestando l'attivazione di servizi non conformi alle previsioni contrattuali, a cui Telecom risponde, in data 9 ottobre 2014, confermando la correttezza degli addebiti e la loro corrispondenza alle previsioni contrattuali sottoscritte, con comunicazione già in atti. Infine, tenuto conto che entrambe le Offerte richieste e attivate con il contratto del 24 febbraio 2014, (Linea Valore Azienda, TIM Tutto large e TIM Tutto Small 2.0.) prevedono una durata minima di 24 mesi e in caso di recesso prima della scadenza dei 24 mesi di durata minima, il pagamento di un importo a titolo di rimborso della promozione applicata, le fatture che oggi risultano insolute sono quelle che hanno correttamente addebitato all'istante l'importo dovuto per il recesso dalle offerte avvenuto prima della loro scadenza naturale, come previsto nei rispettivi Profili Commerciali. Nel caso di specie ciò è avvenuto con cessazione tanto delle linee che l'istante aveva già attive e per le quali ha chiesto il cambio del profilo, quanto delle utenze contestate ma in relazione alle quali, si ribadisce l'istante ha formulato, sottoscrivendola espressa richiesta di attivazione".*

### **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.

Preliminarmente, si osserva che:

- in base ad una valutazione formale dell'istanza, si rileva che, nell'apposito spazio del formulario "GU14" (richiesta di definizione della controversia) dedicato alla segnalazione del/i numero/i di utenza interessato/i dalla controversia sono indicate le numerazioni mobili, ossia n. 335 7709250, n. 335 8003XXX, n. 335 8171XXX, n. 335 8282XXX, n. 335 8293XXX, n. 335 8768XXX, così come nello speculare spazio del formulario "UG" (richiesta di tentativo di conciliazione). D'altra parte nessuna altra utenza compare neppure nella descrizione dei fatti; tali circostanze vedono precludere ogni qualsivoglia analisi nei confronti di questioni attinenti ad altre utenze intestate alla società istante;
- è inammissibile la domanda di cui al punto *sub iv)* di relativa alla richiesta di "€ 2.000,00 per comportamento commerciale scorretto", trattandosi di fattispecie non suscettibile di indennizzo ai sensi del Regolamento di cui all'Allegato A) alla delibera n. 73111/CONS e, comunque, di materia che esula dalla competenza dell'organo adito. (*ex multis* Delibera Agcom 97/16/CIR);
- con riferimento alla domanda di cui al punto *sub i)* relativa alla richiesta di "storno di qualsiasi somma vantata dalla controparte perché generato da un comportamento truffaldino", nonostante la genericità della stessa, 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), dovrà essere interpretata unicamente quale richiesta di storno delle fatture allegate all'istanza introduttiva del presente procedimento ovvero n. 7X00132207 del 13 febbraio 2015 di euro 858,06, n. 8L00291449 del 7 aprile 2015 di euro 289,29 e n. 8L00288925 del 7 aprile 2015 di euro 82,22.

Nel merito:

Sulla richieste d'indennizzo per l'attivazione delle utenze non richieste n. 335 7709XXX, n. 335 8003XXX, n. 335 8171XXX, n. 335 8282XXX, n. 335 8293XXX e n. 335 8768XXX.

La società istante lamenta l'attivazione di sei SIM non richieste, laddove l'operatore ha dedotto che *“le utenze contestate fanno riferimento a n° 6 SIM attivate in data 26 febbraio 2014 la cui richiesta è presente nel contratto regolarmente sottoscritto in data 24 febbraio 2014”*.

La richiesta dell'istante non è fondata e non merita accoglimento per le ragioni che seguono.

Nel caso di specie l'operatore ha prodotto, in allegato alla propria memoria difensiva, il contratto che sta alla base dell'attivazione delle sei utenze contestate e anche *“il modulo di consegna delle SIM sottoscritto dell'istante (cfr. doc. 1)”*. L'operatore ha, inoltre, rappresentato che *dall'analisi del contratto si evince che l'istante ha espressamente richiesto l'attivazione delle linee identificate come "NU" con profilo Tim Valore Azienda, a cui corrisponde il numero seriale indicato nel successivo report di consegna*". Sul punto la società istante ha dedotto di non aver mai ricevuto dette utenze, ma ha, tuttavia, dichiarato di averne richiesto il duplicato, atto, questo, che dimostra un interesse al possesso delle SIM *de quibus*. Inoltre, in atti, non risulta alcun disconoscimento del contratto con il quale si contrattualizzava l'attivazione delle SIM contestate.

Tutto ciò premesso non si rinviene nessuna responsabilità nei confronti dell'operatore in merito all'attivazione non richiesta delle sei SIM contestate dall'istante con ciò rigettando la richiesta volta ad ottenere l'indennizzo per l'attivazione non richiesta delle stesse e lo storno di quanto fatturato con riferimento alle stesse, nonché la richiesta del *“rimborso dei costi sostenuti per le sim oggetto di contestazione pari ad € 504,00”* di cui al punto ii).

Sulla richiesta di storno delle somme vantate dall'operatore.

L'istante ha richiesto *“lo storno di qualsiasi somma vantata dalla controparte”*, laddove l'operatore ha dedotto, con le proprie memorie *“la correttezza degli addebiti e la loro corrispondenza alle previsioni contrattuali sottoscritte”*.

La doglianza della società istante non è meritevole di accoglimento per i motivi che seguono.

La società istante ha contestato la fatturazione emessa senza allegando una scarna documentazione che non ha consentito a questa Autorità la verifica di quanto lamentato. L'utente, in tale sede, avrebbe dovuto depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Invece, in mancanza di documentazione a sostegno delle proprie richieste, l'istanza risulta estremamente generica non consentendo a quest'Autorità di procedere ad alcuna verifica (*ex plurimis* Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Sul punto si richiama, altresì, quanto già evidenziato in via preliminare sulla necessaria limitazione dell'analisi unicamente alle fatture allegate al presente procedimento ovvero n. 7X00132207 del 13 febbraio 2015 di euro 858,06, n. 8L00291449 del 7 aprile 2015 di euro 289,29 e n. 8L00288925 del 7 aprile 2015 di euro 82,22.

Ciò premesso si rileva quanto segue:

- in merito alla fattura n. 7X00132207 del 13 febbraio 2015 di euro 858,06, l'importo fatturato con riferimento alle utenze *de quibus* è dovuto per i motivi sopra emarginati, mentre gli altri importi addebitati attengono ad utenze non oggetto del presente procedimento di definizione;

- in merito alle fatture n. 8L00291449 del 7 aprile 2015 di euro 289,29 e n. 8L00288925 del 7 aprile 2015 di euro 82,22, gli importi addebitati non risultano riferiti alle utenze mobili oggetto del presente procedimento, bensì ad utenze fisse non oggetto del presente procedimento.

**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 Presidente nella seduta del 6 marzo 2017;

Con voti unanimi

### **DELIBERA**

il rigetto dell'istanza avanzata in data 11 gennaio 2016 dalla società T. D. Acque XXX nei confronti di 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 Presidente**  
*Sandro Vannini*