

DELIBERA n° 30 /2019

Definizione della controversia

I / TIM S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A.)

GU14/37/2017

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia

Nella seduta del 06/09 2019

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’*AGCOM* e il *Co.Re.Com. Sicilia* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 01 gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), *l’Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTA l'istanza della società _____, acquisita al protocollo dello Ufficio in data 30 gennaio 2017 al n. prot. 4616;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell'istante:

La società _____, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della TIM S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A.), di seguito TIM, operatore o società, per l'utenza di **tipo business** comprensiva del servizio voce e ADSL, l'attivazione dei servizi non richiesti "Nex Business Day - Estensione Oraria Base" e "Offerta Premium". In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nelle controdeduzioni l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 15/09/2015 la Tim attivava sull'utenza de qua i servizi meglio sopra citati ed addebitava in fattura l'importo di euro 21,00 bimestrale per il servizio "Nex Business Day - Estensione Oraria Base" ed euro 109,80 bimestrale per il servizio "Premium";
- l'istante contattava il servizio clienti Tim e richiedeva espressamente l'immediata disattivazione dei due servizi e lo storno delle fatture ricevute;
- con nota del 07/12/2015 la società riconosceva la legittimità della segnalazione e disponeva solo la restituzione dell'importo irrisorio di euro 43,17 a fronte del pagamento da parte istante della somma di euro 45,33 (25,33+20,00) addebitata per il servizio "Nex Business Day" ed euro 75,00 addebitata per il servizio "Offerta Premium" nella fattura n. 8V00691036 del 09/11/2015;
- la società, nonostante la richiesta di disattivazione dei due servizi, manteneva attivo il servizio non richiesto "Offerta Premium" ed addebitava in fattura la somma di euro 109,80 bimestrale;
- in data 15/12/2015 con la segnalazione n. 1-8058225914 l'istante reclamava tale disservizio;
- l'operatore non dava riscontro alla segnalazione;
- con missiva del 08/02/2016 trasmessa via fax in pari data, l'utente reclamava ulteriormente il proprio disservizio, chiedendo la disattivazione del servizio non richiesto e la restituzione degli importi pagati e non dovuti;
- soltanto nel mese di giugno 2016, la Tim dava seguito alla richiesta dell'istante e disattivava il servizio non richiesto "Offerta Premium";
- con il conto n.04/2016 la società effettuava lo storno di euro 171,18 a fronte di euro 404,43 corrisposti dall'istante, in particolare euro 75,00 corrisposti nel bimestre settembre-ottobre, euro 109,80 corrisposti nel bimestre novembre -dicembre 2015, euro 109,80 corrisposti nel bimestre gennaio-febbraio 2016 ed euro 109,80 corrisposti nel bimestre marzo-aprile 2016.

In base a tali premesse l'istante pertanto ha richiesto quanto segue:

- 1) storno della fatturazione e restituzione degli importi corrisposti per i servizi a pagamento non richiesti;
- 2) l'indennizzo ai sensi dell'art.8 dell'allegato A della Delibera n.73/11CONS;
- 3) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- 4) il rimborso delle spese di procedura.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore TIM S.p.A.:

L'operatore TIM S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A.) di seguito *TIM*, società o operatore, nella propria memoria difensiva ha evidenziato quanto segue. L'offerta denominata "*Nex Business Day - Estensione Oraria Base*" è stata attivata in data 15/09/2015 e cessata nella data del 28/11/2015, invece l'offerta "*Premium*" è stata attivata sempre in data 15/09/2015 e non è più presente a partire dal conto n.04/2016 (bimestre maggio-giugno). Nel proseguo della memoria l'operatore ha evidenziato che a seguito del reclamo formulato dall'utente, la società ha cessato i servizi sull'utenza *de qua* ed ha predisposto lo storno in fattura, delle somme addebitate per i servizi di cui si discute. Altresì, ha evidenziato che l'utente è stato debitamente informato mediante l'inoltro di due note scritte. La prima del 07/12/2015, con la quale si comunicava all'istante l'accredito in fattura, della somma di euro 43,17+ Iva, accredito effettuato sul conto 01/2016, la seconda in data 16/06/2016 con la quale si comunicava l'accredito della somma di euro 171,48 + IVA, accredito effettuato sul conto n. 04/2016, come da documentazione allegata. Pertanto l'operatore ha ribadito che avendo la società già predisposto in modo automatico l'accredito delle somme addebitate per i servizi oggetto di contestazione, nessun altro indennizzo può essere riconosciuto all'istante atteso che la normativa vigente prevede, in caso di attivazione di profili tariffari non richiesti, che l'operatore è tenuto a provvedere a proprie spese al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti. Quindi, la società convenuta ha correttamente applicato la normativa vigente, rimborsando le somme e procedendo alla cessazione dei due servizi, e pertanto ha chiesto il rigetto delle richieste di indennizzo formulate dalla parte istante, poiché infondate sia in fatto che in diritto.

CONSIDERATO che in sede di udienza di discussione, le parti non sono giunte ad un risoluzione bonaria della controversia.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento per le motivazioni che di seguito si precisano.

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sull'attivazione, da parte dell'operatore, dei servizi aggiuntivi "*Nex Business Day*" e "*Premium*", non richiesti dall'istante. Dalla disanima delle copie delle fatture depositate in atti, è risultato *in primis*, che il servizio non richiesto denominato "*Nex Business Day*" è stato attivato nella data del 15/09/2015 e che a seguito della segnalazione del 26/11/2015 formulata dall'istante, è stato disattivato nella data del 28/11/2015; mentre il servizio aggiuntivo non richiesto "*Premium*", è stato attivato in data 20/09/2015 e disattivato sempre a seguito di reiterate segnalazione formulate dall'utente, solo nella data del 30/04/2016. Altresì, dalla documentazione in atti non risulta depositata da parte della Tim, alcuna documentazione probante attestante la volontà univoca dell'utente all'attivazione di tali servizi a pagamento. Pertanto, in difetto di prova contraria, deve affermarsi, nel caso di specie, l'esclusiva responsabilità della società resistente, ex art. 1218 del codice civile, per l'indebita attivazione di servizi a pagamento non richiesti con il conseguente diritto per l'utente ad un indennizzo proporzionato al disagio causato ed allo storno o al rimborso, qualora il relativo pagamento risulti essere stato effettuato, di quanto addebitato a tale titolo. Orbene dalla disanima delle fatture e dalle missive di accredito inviate all'istante dalla società resistente, è risultato che la richiesta di cui al *punto 1)* può trovare accoglimento per le motivazioni che

seguono. Nello specifico è risultato che la Tim ha addebitato nella fattura n. 8V00691036/2015 (periodo Sett/Ott) la somma di euro 25,33 (oltre Iva), ed euro 20,00 (oltre Iva) per il servizio “*Nex Business Day*” e per il servizio “*Premium*” la somma di euro 75,03 (oltre Iva) ed ulteriormente è risultato che la società, nonostante la contestazione dell’utente, ha addebitato nella fattura n. 8V00029197/2016 (periodo nov-dic 2015), fattura n.8V00145262/2016 (periodo gen-feb 2016) e nella fattura n. 8V00262427/2016 (periodo marz-apr 2016) la somma bimestrale di euro 109,80 (oltre Iva) per il servizio “*Premium*”. Atteso che la Tim con missiva prot. n. C14346369 del 07/12/2015 ha anticipato all’istante l’accredito in fattura della somma di euro 43,17 + Iva, evincibile nella fattura n. 8V00691036/2015 e che con successiva missiva del 16/06/2016 prot. n. C15458462 ha comunicato l’accredito sempre in fattura, della somma di euro 171,84 +IVA visibile nella fattura n.8V00380390/2016 (conto n.04/2016). Considerato però che le somme stornate in fattura risultano inferiori rispetto a quelle addebitate e pagate dall’istante, la Tim è tenuta a rimborsare all’utente la residuale somma di euro 234,75, oltre iva, indebitamente fatturata. E’ altresì accolta la richiesta di cui al *punto 2)* e pertanto la società è tenuta a corrispondere all’istante l’indennizzo di cui all’art.8 comma 2, del *Regolamento sugli Indennizzi*, nella misura di euro 1,00 *pro die*, per i due servizi e secondo il lasso temporale che di seguito si dettaglia. Per il servizio accessorio *Next Business Day* per giorni 74, calcolati dalla data del 15/09/2015 alla data del 28/11/2015, (*1,00 pro-die x 74*), per la complessiva somma di euro 74,00 (settantaquattro/00) mentre, per il servizio accessorio *Premium* per giorni 223 computati dalla data del 20/09/2015 alla data del 30/04/2016 (*1,00 pro die x 223*) per la complessiva la somma di euro 223,00 (duecentoventitre/00). Pur essendo l’utenza interessata dal disservizio di *tipo affari*, l’indennizzo non può essere computato in misura pari al doppio atteso che, in base al disposto del comma 2 dell’art.12 del *Regolamento sugli Indennizzi*, la fattispecie in esame non versa nelle ipotesi contemplate dalla suindicata norma. Altresì viene accolta la richiesta di cui al *punto 3)* atteso che in atti non risulta depositato da parte dell’operatore il debito riscontro al reclamo formulato dall’istante nella data del 08/02/2016, trasmesso via fax in pari data, come da documentazione probante in atti depositata. Reclamo con il quale l’istante, tra l’altro, reiterava la richiesta di rimborso delle somme ingiustamente pagate. Pertanto la società è tenuta a corrispondere all’istante, l’indennizzo di cui all’art.11 comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,00 *pro die* per giorni 252, computati fino alla data dell’udienza di conciliazione (16/11/2016) e detratti i 30 giorni che l’operatore si riserva per dare risposta al reclamo come da Carta dei Servizi, per la complessiva somma di euro 252,00(ducentocinquatadue/00).

Infine, trova accoglimento la richiesta di cui al *punto 4)*, ed appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell’articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l’importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che lo stesso ha partecipato all’udienza di conciliazione ed a quella di discussione, svoltesi innanzi al Corecom, con l’assistenza del delegato incaricato della sua rappresentanza.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.*, arch. *Francesco Di Chiara*, il *Comitato* all’unanimità dei presenti

DELIBERA

1. Di accogliere l’istanza della società
TIM S.P.A. per le motivazioni di cui in premessa. nei confronti della società

2. La società TIM S.p.A., è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
- euro 234,75 (duecentotrentaquattro/75), oltre Iva, per quanto già indicato in parte motivata.
 - euro 297,00 (duecentonovantasette/00) a titolo di indennizzo per l'attivazione dei due servizi a pagamento non richiesti.
 - euro 252,00 (duecentocinquantadue/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
3. La società TIM S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art.19 comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5, del "Regolamento".

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 06 SET. 2019



IL PRESIDENTE
Prof.ssa Maria Annunziata Astone

I COMMISSARI

Avv. Alessandro **AGUECI**

Dott. Alfredo **RIZZO**

Avv. Mariano **EQUIZZI**

Avv. Antonio **VECCE**

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria *Co.Re.Com.*
arch. Francesco Di Chiara

