

**DELIBERA n° 73 / 2020**

Definizione della controversia

**XXXXXXXXX / TELECOM ITALIA S.P.A**

GU14 / 25 / 2018

***IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA***

nella seduta del 10/06/2020

- 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 e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (*CORECOM*);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra  
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;  
- la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;  
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 CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, 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 CORECOM 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 di definizione del Sig. XXXXXXXXX acquisita il 05.09.17 prot.n°45356;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

**CONSIDERATA la posizione dell’istante:**

L’istante, in relazione al numero telefonico XXXXXXXXXXXX, da un’attenta analisi delle fatture notava una differenza di prezzo tra il canone accettato con *verbal order* pari ad € 19,90 e quanto in realtà applicato dalla Tim pari ad € 29,90. Nella fattura n. RV01284600 (del 6 marzo 2017), veniva addebitato a titolo di contributo attivazione Tim Smart l’importo di € 49,00 non espressamente accettato per iscritto. A mezzo fax del 19.12.2016 e del 05.04.207 il Cliente lamentava tale circostanza, e pagava la fattura n. RV01284600 parzialmente, poiché decurtava i costi di attivazione contestati. Tim, a sua volta, sospendeva i servizi di fonia (per 38 gg.) e Adsl (per 30 gg) a decorrere dal 03.08.2017. In data 04.08.2017 l’istante inviava reclamo a mezzo fax. Successivamente in data 01.09.17 l’Adsl veniva ripristinata, mentre la fonia rimaneva sospesa. In data 04.09.2017 l’utente provvedeva ad effettuare istanza GU5, a seguito della quale il servizio fonia veniva ripristinato in data 10.09.2017. In data 21.09.2017 veniva inoltrato nuovo reclamo. Il 20.10.2017 l’utente inviava al Corecom integrazione (di cui ai punti *vi*) e *vii*) delle proprie richieste formulate nell’istanza UG, depositata in data 04.09.2017, poiché registrava ulteriori disservizi. Nei propri scritti difensivi del 12.03.2018, l’utente sottolineava l’illegittimità delle condizioni contrattuali applicate, poiché non sottoscritte come previsto dall’art. 50 e segg. del Codice del Consumo e dalla D.n. 664/06/CONS essendo un contratto a distanza. L’utente sottolineava che l’operatore non aveva provato l’invio della conferma del contratto per iscritto.

Pertanto, l’istante a seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, proponeva istanza di definizione chiedendo nel GU14:

- i) Indennizzo sospensione del servizio fonia, ex art. 4 All.A D.n.73/11/CONS, dal 03.08.17 ad oggi (05.09.2017 deposito istanza di definizione), per un totale di 38 gg;
- ii) Indennizzo sospensione del servizio ADSL, ex art. 4 All.A

- D.n.73/11/CONS, dal 03.08.17 al 01.09.2017, per un totale di 30 gg;
- iii) Indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex art.11, Delibera Agcom n.73/11/CONS, All.A, dal 19.01.2017 ad oggi (05.09.2017 deposito istanza di definizione), per un totale di 359 gg;
  - iv) Restituzione dei maggiori canoni corrisposti e non dovuti;
  - v) Rimborso spese di procedura, assistenza, e i disagi subiti;
  - vi) Storno morosità;
  - vii) Indennizzo di € 810,00.

**CONSIDERATA la posizione dell'operatore**

**Telecom Italia Spa**, nella propria memoria difensiva del 02.03.2018 affermava che l'istante richiedeva il rientro in Tim con profilo Tim Smart, tramite *Verbal Ordering*. L'offerta scelta prevedeva: la gratuità del contributo di attivazione a condizione che la domiciliazione bancaria avvenisse entro 90 gg. dall'attivazione del servizio; il costo dell'offerta di € 29,90 al mese per i primi 12 mesi; un vincolo contrattuale di 24 mesi. Dalla fattura del mese di marzo 2017, era evidente l'applicazione del canone mensile di € 29,90 e l'addebito del contributo di attivazione pari ad € 49,00, poiché non era stata attivata la domiciliazione bancaria nel termine dei 90 gg. previsti. Tale fattura risultava pagata parzialmente. Stante la morosità parziale della suddetta fattura, l'utenza telefonica veniva sospesa nel mese di agosto 2017 e riattivata in data 07.09.2017 a seguito della proposizione del GU5.

Nessun indennizzo poteva riconoscersi in merito alla sospensione, stante la morosità e l'infondatezza del reclamo, nonché la nota di sollecito di pagamento datata 21.06.2017 inviata dal gestore.

**CONSIDERATA la motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per le seguenti motivazioni.

Il contratto oggetto di contestazione, rientra nella tipologia di contratti a distanza previsti dall'art. 50 e segg. del Codice del Consumo.

Il gestore appare aver realizzato una condotta non conforme alle disposizioni previste dell'articolo 70 del D.lgs. 1° agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con l'articolo 3, allegato a) della delibera n. 519/15/CONS, e dell'articolo 60 del D.lgs. 1° agosto

2003, n. 259, parte a) Allegato n. 4 lettera a), in combinato disposto con l'articolo 7, allegato a) della delibera n. 519/15/CONS, attuato dall'Allegato A, Delibera n. 520/15/CONS in materia di **Orientamenti per la conclusione per telefono di contratti per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche.**

In base al quadro normativo come sopra descritto, dunque, è agevole ritenere che il principio vigente in tema di contratti per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche sia quello per cui l'utente abbia il diritto, e dunque la libertà, una volta scelto l'operatore e l'offerta di servizi più conveniente, di avere nel corso dello svolgimento delle trattative precontrattuali delle informazioni chiare e trasparenti circa le condizioni tecniche ed economiche del contatto che si sta per concludere e così garantire all'utente la fruizione del servizio nelle modalità e alle condizioni economiche prospettate durante la fase di acquisizione del consenso. E' evidente che la condotta contestata con il procedimento *de quo* non può essere considerata posta in essere nel rispetto della normativa di settore. In via preliminare si sottolinea l'incomprensibilità del Verbal Order, dal quale non è possibile intendere neanche l'oggetto dell'offerta, in barba all'Allegato A, Delibera n. 520/15/CONS, num.1 secondo il quale "... *L'operatore che intende concludere per telefono un contratto per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche fornisce al consumatore, nel corso della comunicazione telefonica, le seguenti informazioni, in modo chiaro e comprensibile:*

.... c) *le altre informazioni elencate all'art. 51, commi 4 e 5, del Codice del consumo;*  
d) *la procedura da seguire per il perfezionamento del contratto...*";

Non è documentato neanche quanto previsto al punto 2. della normativa secondo il quale "... *Se il consumatore accetta di concludere il contratto, l'operatore invia la conferma dell'offerta, contenente tutte le informazioni di cui all'art. 70 del Codice delle comunicazioni e all'art. 49 del Codice del consumo, presso l'indirizzo comunicato dal cliente*". In virtù di quanto previsto al punto 4 "*Il contratto si considera vincolante per il consumatore dal momento in cui questi comunica all'operatore l'accettazione dell'offerta, dopo aver preso visione della conferma dell'offerta, di cui ai punti 2 e 3. Detta comunicazione può essere resa anche su supporto durevole, ad es. tramite e-mail o sms, ovvero mediante accettazione telematica.*" Ad ogni buon conto, l'utente sottolinea una differenza di prezzo tra il canone descritto con *verbal order* pari ad € 19,90 e quello effettivamente applicato

dalla Tim pari ad € 29,90, così come l'importo di € 49,00, a titolo di contributo attivazione Tim Smart, addebitato nella fattura del 6 marzo 2017 n. RV01284600. È stato riscontrato che l'utente abbia inviato all'operatore continui reclami (il 19.12.2016; il 05.04.2017; il 04.08.2017; 21.09.2017), circa la difformità delle costi fatturati rispetto a quelli concordati in corso di adesione contrattuale, tanto da provvedere al pagamento parziale della fattura n. RV01284600, decurtata dei costi di attivazione contestati. L'unica risposta è quella datata 13.04.2017 alla segnalazione di addebito del 06.04.17, nella quale Tim scrive “... *non sono emersi elementi che ci consentono di accogliere la tua richiesta in quanto non presente precedente richiesta di attivazione.*” Comunicazione del tutto inconferente e priva di qualsiasi valenza. Inoltre, pur in presenza di tali condizioni (reclami e regolari pagamenti per i costi non disconosciuti dall'utente) con comunicazione datata 21.06.2017 Tim sollecita il pagamento della Fattura n. RV01284600/2017 per l'importo residuo contestato, con preavviso di sospensione. Con riferimento all'articolo 60 del Codice, oltre gli obblighi descritti dall'allegato 4, Parte A del medesimo Codice, l'Autorità, ai sensi dell'articolo 7, comma 2 del predetto Regolamento ha disposto che “*l'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione*”. Nonostante la normativa, l'utente ha comunque subito l'interruzione dei servizi dal 3 agosto 2017, per quanto accertato in corso di procedimento. La TIM S.p.A., a fronte di reiterati reclami da parte dell'utente, volti alla regolarizzazione delle posizioni contabili, ha proceduto alla sospensione del servizio, nonostante i pagamenti parziali, invece di procedere ad acclarare la situazione e a giustificare i costi addebitati e senza attendere la definizione della procedura di conciliazione.

Per le motivazioni sopra esposte, si conferma che la società TIM S.p.A. ha realizzato, nella fattispecie esaminata, una condotta che ha causato l'illegittima sospensione del servizio. Pertanto, si accoglie l'istanza di indennizzo di cui al punto *i)* in merito alla sospensione del servizio fonia dal 03.08.2017 al 09.09.2017, per un totale di 38 gg, ai sensi dell'art. 4, All.A D.n. 73/11/CONS (€ 7.50 x 38).

Si accoglie l'istanza relativa all'indennizzo di cui al punto *ii)* in merito alla sospensione del servizio Adsl, ai sensi dell'art. 4, All. A D.n. 73/11/CONS per un totale

di 30 gg. (€ 7.50 x 30 gg.). Si accoglie la richiesta di indennizzo formulata al punto *iii*) per mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'art. 11, All. A Delibera n73/11/CONS, in relazione al primo reclamo effettuato in data 19.01.2017 (data comprensiva del termine ultimo per la risposta del gestore) fino alla data di deposito dell'istanza di definizione, nei limiti dell'importo massimo di € 300.00.

Si accoglie parzialmente l'istanza di cui al punto *iv*) di ripetizione dei canoni fatturati, limitatamente al periodo di sospensione dei servizi di fonia e adsl, poiché l'istante ha comunque usufruito dei servizi per tutti gli altri periodi.

In merito alla richiesta di rimborso spese di procedura, di cui al punto *v*), appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, l'importo di euro 100,00 (cento/00).

Si ritiene accoglibile l'istanza di cui al punto *vi*) di storno delle morosità accumulate dall'istante fino alla data della istanza di definizione, stante il comportamento assunto dal gestore durante l'intera fase procedimentale.

Si rigetta ogni altra istanza per carenza di presupposti.

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 CORECOM, *arch. Francesco Di Chiara*, il Comitato all'unanimità dei presenti

## **DELIBERA**

In accoglimento parziale delle istanze del Sig. XXXXXXXXX, la società Telecom Italia S.p.A, per le motivazioni di cui in premessa, è tenuto a corrispondere a favore dell'istante la somma di:

1. € 285,00, a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 4, All. A D. 73/11/CONS, per la sospensione del servizio fonia dal 03.08.2017 al 09.09.2017;
2. € 225,00, a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 4, All. A D. 73/11/CONS, per la sospensione del servizio Adsl dal 03.08.17 al 01.09.2017;
3. € 300,00 (quale importo massimo previsto dal Regolamento) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'art. 11, All. A D. 73/11/CONS;
4. € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso per le spese di procedura.

5. La compagnia convenuta è tenuta, alla restituzione dei canoni fatturati durante il periodo di sospensione dei servizi fonia e adsl, nonché allo storno delle morosità accumulate dall'istante, fino alla data di deposito della istanza di definizione.
6. Si rigetta ogni altra istanza.

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.

La società Telecom Italia *S.p.A.* è tenuta, inoltre, a comunicare a questo CORECOM SICILIA l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 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 CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

*Palermo, 10/06/2020*

IL PRESIDENTE

*Prof.ssa Maria Annunziata Astone*

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente della *Segreteria CORECOM SICILIA*

*Arch. Francesco Di Chiara*