

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 55/18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX GALLIANI/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 82/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

Nella riunione dell'11 settembre 2018 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile		X

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*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, 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*”;

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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla XXX Galliani s.n.c. nei confronti dell’operatore Telecom in data 27 febbraio 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 4787;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante

L'istante attiva a fine maggio 2017 a mezzo agente commerciale un abbonamento offerta "Internet senza limiti" al costo di euro 25,90/mese per sempre con l'operatore Telecom. L'agente non rilascia né il contratto né le condizioni generali del contratto. A giugno 2017 riceve il modem ma il servizio non è ancora attivo. Pertanto invia reclami tramite il call center segnalando la ritardata attivazione del servizio nonché modifiche unilaterali del contratto atteso che nelle fatture emesse sono addebitati costi per opzioni e servizi aggiuntivi non richiesti. Prima viene addebitata l'offerta "Tutto Fibra" e poi "Linea Valore +", entrambe mai richieste. Procede pertanto al pagamento solo della prima fattura contestando tutte le altre per l'attivazione di un piano tariffario mai richiesto e sottoscritto.

A seguito di ulteriori contestazioni rimaste inevase decide ad ottobre 2017 di migrare la propria utenza in Wind subendo anche in questo caso un ritardo nel perfezionamento della richiesta passaggio. Precisa di aver avuto contezza dell'impossibilità di effettuare la migrazione solo a gennaio 2018.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

1. Indennizzo di euro 200,00 per la mancata risposta ai reclami;
2. Indennizzo di euro 900,00 per l'attivazione di profili tariffari non richiesti per n° gg. 271 dall'attivazione fino a febbraio 2018 in cui è stata emessa l'ultima fattura;
3. Storno parziale delle fatture per la somma di euro 310,00, per l'addebito del canone "Tutto fibra", vendita rateale del modem, adeguamento ripristino fatturazione bimestrale, anticipo conversazione, servizio spedizione fattura, conguaglio canoni posticipati;
4. Indennizzo di euro 400,00 per la mancata migrazione dell'utenza;
5. Rimborso delle spese di procedura quantificate in euro 250,00;

Allega: Contratto sottoscritto con Wind in data 26/10/2017, Fatture Telecom conto 5/2017, 1/2018, 2/2018 di euro 77,96, Comunicazioni Telecom relative a modifica delle condizioni di contratto del 07/12/2017 e del 21/11/2017, Promo Internet senza limiti al costo di euro 25,90, Contratto sottoscritto, Reclami, sollecito di pagamento, lettera di risoluzione contrattuale.

2. La posizione dell'operatore Telecom

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

In primo luogo precisa che quanto dichiarato dall'istante non è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico.

Sulla ritardata migrazione verso altro OLO rammenta che rivestendo il ruolo di danating è tenuta unicamente a rilasciare la risorsa al momento in cui OLO recipient effettua correttamente la richiesta, circostanza evidentemente verificatasi tardivamente nel caso di specie per cui l'istante non ha motivo di dolersi nei confronti di Telecom.

Riguardo alle asserite "*modifiche contrattuali – profili e servizi non richiesti luglio 2017 gennaio 2018*", invero generiche e prive di fondamento, occorre precisare che l'istante ha reclamato telefonicamente l'ammontare delle fatture ricevute perché aveva concordato in sede di stipula il costo mensile di euro 25,00. Ebbene il pricing attivato è conforme al profilo commerciale "Tutto fibra" opzionato al costo mensile di euro 50,00 su cui separatamente viene applicata la "Promo Valore Vip" recante uno sconto bimestrale di euro 25,00 al mese.. Tali spiegazioni venivano fornite tramite il servizio clienti all'utente ma, ciononostante gli importi sono a tutt'oggi ritenuti ultronei ed

in parte non dovuti sebbene non ricorra nessuna difformità di fatturazione avendo riguardo alla scontistica applicata.

Peraltro non fornisce nessuna prova della pretesa illegittima prosecuzione del ciclo di fatturazione a seguito dell'avvenuto espletamento della migrazione verso Wind, risultando perciò infondato e non provato tale addebito così come non prova di aver indirizzato a Telecom nessun reclamo scritto.

Gli importi recati dai conti telefonici sono quindi dovuti perché equivalenti ai corrispettivi contrattualmente previsti così come convenuto tra le parti e non sono suscettibili né di storno né di rimborso, né tantomeno di indennizzo ex art. 8 delibera Agcom 73/11/CONS. Precisa infatti di non aver né attivato opzioni aggiuntive né addebitato servizi ulteriori e non richiesti, ma si è semplicemente limitata ad attivare il contratto secondo quanto indicato nel modulo di rientro.

Ribadisce pertanto la genericità e la indeterminatezza dell'istanza e ne chiede quindi il rigetto.

Allega: Modulo di rientro sottoscritto in data 26/05/2017, Prova dell'avvenuto espletamento della procedura di migrazione in data 17/07/2017.

Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel caso di specie l'istante lamenta la difformità della fatturazione rispetto al contratto sottoscritto con Telecom deducendo di aver sottoscritto l'offerta "Internet senza limiti" al costo fisso mensile di euro 25,00 per sempre, mentre Telecom avrebbe attivato l'offerta "Tutto fibra" con costi superiori. Inoltre lamenta la mancata risposta ai reclami e la mancata migrazione della propria utenza verso Wind.

Per quanto concerne la lamentata applicazione di condizioni contrattuali difformi rispetto a quelle concordate, in via preliminare si evidenzia che i principi di buona fede e correttezza, che ispirano, a norma dell'art. 1375 del codice Civile, l'esecuzione del contratto, impongono che le parti contraenti si rifacciano al regolamento contrattuale concordato in sede di sottoscrizione del contratto e ne diano puntuale attuazione. Pertanto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento rispetto allo specifico accordo tra le parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto della doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, senza che possa ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Allo stesso modo l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati. In linea generale si evidenzia, altresì, che gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. 4 della delibera Agcom 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione o allo storno della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite.

Va premesso innanzitutto che trattandosi di un contratto concluso tramite agente commerciale, quindi non a distanza, era onere dell'istante, secondo l'ordinaria diligenza, in sede di stipula del contratto farsi consegnare dall'agente copia del contratto sottoscritto e delle condizioni generali ad esso relative. Tuttavia dalla disamina della documentazione in atti ed in particolare del modulo di rientro sottoscritto dall'istante in data 26/05/2017, appare palese che le affermazioni dell'istante non corrispondano al vero, atteso che risulta acclarato che il suddetto modulo non è stato sottoscritto per l'offerta "Tutto senza Limiti". Pertanto poiché nessuna responsabilità risulta

ascrivibile a Telecom relativamente all'applicazione di un profilo tariffario difforme a quello sottoscritto, le richieste relative allo storno delle fatture ed al riconoscimento del relativo indennizzo non possono che essere rigettate.

Relativamente all'asserita ritardata migrazione dell'utenza verso Wind, è necessario premettere che l'istante ha raggiunto un accordo con quest'ultimo operatore con il riconoscimento di un indennizzo di euro 300,00.

Dalla disamina della documentazione in atti ed in particolare della memoria difensiva prodotta dall'operatore Wind, si evince che in data 27/10/2017 avviava il provisioning di attivazione tramite invio del relativo ordine di migrazione a Telecom Wholesale che in data 13/02/2018 notificava un KO definitivo con la seguente motivazione "*Migrazione richiesta su impianto con servizi incompatibili di altro OLO*", con ciò comportando un annullamento della lavorazione della migrazione. Wind provvedeva pertanto a comunicare in data 13/02/2018 all'utente l'impossibilità di effettuare la migrazione.

Ebbene da quanto sopra anche in questo caso non si rinvergono responsabilità nel ritardo dell'espletamento della migrazione da parte di Telecom atteso che in qualità di operatore donating non è stato minimamente coinvolto al fine del rilascio della numerazione in conseguenza dell'annullamento della lavorazione della migrazione da parte di Telecom Wholesale per la causale sopra richiamata. Era comunque onere del recipient gestire la richiesta di migrazione entro i termini regolamentari previsti dall'Agcom in particolare nella Delibera 274/07/CONS, nonché informare tempestivamente l'utente degli eventuali ostacoli incontrati oppure dell'impossibilità di effettuare quanto richiesto.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, deve rilevarsi che ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Il mancato riscontro al reclamo, per tali ragioni, giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della richiamata delibera 179/03/CSP. Tuttavia nel caso di specie l'istante non ha allegato nessuna documentazione comprovante reclami trasmessi all'operatore per iscritti né è stato sufficientemente esauriente nell'indicazione delle date e dei codici delle segnalazioni trasmesse al servizio clienti rispetto alle quali non avrebbe ricevuto risposta.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico dell'operatore in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti dello stesso.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dalla XXX Galliani nei confronti della società Telecom Italia S.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 11 settembre 2018

IL RELATORE
F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE
F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE
F.to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n. 82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m. e i.