

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

DELIBERA N. 7/18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX FEBI/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 229/17)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

Nella riunione del 13 febbraio 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 4 dicembre 2008;

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 01 aprile 2011;

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 Sig.ra XXX Febi in data 31 luglio 2017 ed acquisita in pari data al prot. n. 20608;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante

La sig.ra XXX Febi lamenta, nei confronti di Telecom Italia S.p.A., la pretesa difformità di fatturazione riscontrata sulla propria linea telefonica, rispetto a quanto asseritamente pattuito in sede di conclusione del contratto, con conseguente non debenza delle relative somme.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli scritti difensivi depositati, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a) In data 21/03/2016 veniva contattata a mezzo telefono da un operatore commerciale Telecom per la promozione dell'offerta "TIM SMART", n° 2 servizi Voce e ADSL, per un totale di euro 29,00/mese, più abbonamento Mediaset Premium al costo totale una tantum di euro 19,00 da corrispondere solo nella prima fattura, il tutto senza contributo di attivazione ed a seguito di cambio dell'intestatario della linea telefonica dal Sig. Andrea Di Egidio alla Sig.ra XXX Febi, moglie dello stesso;
- b) Accetta di eseguire la registrazione telefonica per la sottoscrizione della suddetta offerta, rimanendo in attesa della spedizione del contratto;
- c) Con l'arrivo della prima fattura n° RP00805775 con scadenza 17/05/2016 si accorge che l'importo in essa contenuto pari ad euro 51,73 è diverso da quello pattuito, pertanto contatta più volte il servizio clienti per segnalare l'anomalia. Gli viene riferito che il pacchetto commerciale attivato è pari ad un importo di euro 39,00 più euro 10,00 per l'attivazione di Mediaset Premium ;
- d) Nonostante i reclami provvede comunque al pagamento delle fatture fino a settembre 2016, quando perviene una fattura pari ad euro 127,00, con scadenza 17/10/2016;
- e) Contatta di nuovo il servizio clienti per avere spiegazioni e gli viene riferito che è dovuto il pagamento di euro 78,00 a titolo di contributo di attivazione per mancata domiciliazione bancaria entro 90 gg. dalla registrazione telefonica, di cui, tuttavia, non era stato messo al corrente al momento della conclusione del contratto a distanza;
- f) Precisa che i numerosi reclami sono rimasti privi di riscontro e che non ha mai ricevuto né il contratto né le condizioni generali di contratto;

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

1. Indennizzo per l'attivazione di profilo tariffario non richiesto pari ad euro 400,00;
2. Rimborso delle somme pagate e non dovute pari ad euro 138,00;
3. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami pari ad euro 300,00;
4. Rimborso delle spese di procedura pari ad euro 150,00

Allega: Copia promo TIM periodo marzo 2016 di euro 29,00/mese, copia attestazione pagamento fatture tramite bollettini postali, copia fatture Mediaset Premium, Copia fattura intestata al Sig. Di Egidio, Reclamo trasmesso via fax del 21/11/2016.

2. La posizione dell'operatore Telecom

Nel merito precisa che dalle verifiche svolte all'interno dei propri sistemi è emerso che il 19/03/2016 è stato eseguito il subentro a favore della sig.ra Febi, per consentire l'applicazione del *pricing* previsto in via promozionale del profilo commerciale "TIM SMART", attivato in data 24/03/2016.

Ciononostante il 03/05/2016 l'istante contattava il servizio clienti per reclamare per il costo dell'abbonamento di euro 39,00 anziché di euro 29,00 come da proposta commerciale accettata. Il reclamo veniva ritenuto infondato, attesa la correttezza degli addebiti esistenti in fattura come da Welcome letter del 25/03/2016.

Successivamente il 30/09/2016 l'istante contestava l'addebito del contributo di attivazione "TIM SMART"; anche in questo caso la contestazione veniva ritenuta infondata a causa della mancata attivazione della domiciliazione bancaria entro 90 gg. dalla conclusione del contratto, come spiegato all'istante con lettera di risposta al reclamo datata 05/10/2016.

Dalle suddette argomentazioni emerge che la ricostruzione dei fatti rappresentata dall'istante non corrisponde al vero atteso che Telecom ha comunque provveduto a dare risposta ai reclami e ad inviare allo stesso la modulistica contrattuale riepilogativa dell'offerta sottoscritta, come può facilmente evincersi dalla documentazione allegata.

Precisa inoltre che in data 29/10/2016 la linea telefonica è cessata per passaggio ad altro operatore.

Circa la generica richiesta di rimborso addebiti in fattura, precisa che, in mancanza dei conti telefonici a cui tali importi si riferiscono è impedito tanto a Telecom, quanto al Corecom adito, di accertarne l'entità, oltretutto l'effettivo avvenuto pagamento, circostanza presupposta del rimborso richiesto.

Allega: Welcome Letter del 25/03/2016, lettera di risposta al reclamo del 05/10/2016 17/08/2016.

3. 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.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato.

In merito all'asserita illegittima applicazione di un profilo tariffario non richiesto ed al rimborso delle somme non dovute e, quindi alle richieste di cui ai punti 1) e 2), si precisa che dalla documentazione in atti non risulta in alcun modo provato dall'operatore che tale modifica contrattuale sia avvenuta tramite una esplicita manifestazione di volontà espressa dall'utente. Telecom sul punto si è solo limitata ad asserire la correttezza delle proprie azioni senza tuttavia produrre la registrazione telefonica intervenuta con l'istante per la sottoscrizione dell'offerta, unico documento che avrebbe potuto confutare senza dubbio quanto sostenuto in merito alla esattezza dell'applicazione del profilo tariffario effettivamente proposto e attivato.

Ne deriva che, in assenza di prova contraria, in accoglimento della richiesta di cui al punto 1) di parte istante, Telecom è tenuta a riconoscere in favore dello stesso l'indennizzo per l'applicazione di profili tariffari non richiesti di cui all'art. 8, comma 2 della Delibera Agcom 73/11 secondo il quale: *"Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione"*, per un importo complessivo pari ad euro 219,00 calcolato dal 24/03/2013 (data di attivazione dell'offerta) al 29/10/2016 (data in cui la linea telefonica è cessata per passaggio ad altro operatore) per un totale di gg. n° 219.

Per il medesimo periodo Telecom è tenuta al ricalcolo delle fatture emesse a partire dal 24/03/2016 e fino alla chiusura del ciclo di fatturazione in ragione dell'offerta così come indicata dall'istante "TIM SMART", per un totale di euro 29,00/mese, più abbonamento Mediaset Premium al costo totale una tantum di euro 19,00 da corrispondere solo nella prima fattura, il tutto senza contributo di attivazione e, dunque, a rimborsare e/o stornare gli importi fatturati in misura superiore in ragione della mancata applicazione di tale offerta.

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.

Nel caso di specie l'operatore non ha dato prova di aver posto in essere una condotta corretta fornendo all'istante risposte chiare ed esaustive relativamente alle doglianze segnalate.

Pertanto, in assenza di prova contraria fornita da parte convenuta, la richiesta dell'istante volta al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo deve essere accolta come di seguito. Va quindi riconosciuto all'istante l'indennizzo di cui all'art. 11 della delibera 73/11/CONS nella misura massima di euro 300,00.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene di non poter procedere alla liquidazione delle stesse in ragione del comportamento poco conciliativo tenuto dall'Associazione dei Consumatori AECI Lazio, in rappresentanza della parte istante, nel corso dell'udienza di discussione durante la quale, pur ritenendo congruo l'indennizzo proposto dal gestore pari ad euro 500,00, non ha accettato la proposta in ragione della modalità di pagamento tramite bonifico in favore della Sig.ra Febi.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX Febi, nei confronti dell'operatore Telecom nei termini sopra evidenziati;
2. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:
 - euro 219,00 (centoventi/00) per l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto per le ragioni sopra evidenziate;
 - euro 300,00 (trecento/00) per la mancata risposta al reclamo, per le ragioni sopra evidenziate;
3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta altresì al ricalcolo delle fatture emesse a partire dal 24/03/2016 e fino alla chiusura del ciclo di fatturazione in ragione dell'offerta così come indicata dall'istante "TIM SMART" per un totale di euro 29,00/mese, più abbonamento Mediaset Premium al costo totale una tantum di euro 19,00 da corrispondere solo nella prima fattura, il tutto senza contributo di attivazione e, dunque, a rimborsare e/o stornare gli importi fatturati in misura superiore in ragione della mancata applicazione di tale offerta;
4. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

7. 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 Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 13 febbraio 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.