



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA**
**UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 59/2017

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] C/ TIM
S.P.A.

L'anno duemiladiciassette, il giorno 18 del mese di settembre presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
	X
X	

DELIBERA N. 59 /2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

[REDACTED] C/ TIM S.P.A.

(Prot. n. 4125/C del 14 aprile 2016)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 18/9/2017;

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”*;

VISTA la L.R. n.20/2000 *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*

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, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED] presentata in data 14/04/2016, prot. n. 4125/C del 15/04/2016, contro Tim S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1. La posizione dell'istante

All'esito del fallito tentativo di conciliazione, l'utente presentava istanza di definizione, tramite modello GU14, ove, nella parte dedicata alla descrizione dei fatti, si legge: *"Il sig. [REDACTED] nel 2013 veniva contattato telefonicamente da Telecom Italia per l'attivazione dei servizi di telefonia fissa ed internet senza che a ciò seguisse, come richiesto, il recapito presso la sua abitazione delle condizioni dell'offerta nonché di quelle generali per l'abbonamento al fine di poterne prendere visione prima dell'attivazione dei predetti servizi. Diversamente da quanto concordato telefonicamente, i servizi venivano attivati senza che il nostro associato fosse messo nelle condizioni di conoscere i termini del rapporto di utenza, contrariamente ai principi di buona fede e correttezza nonché a quello di trasparenza contrattuale. Dopo l'arbitraria attivazione, il sig. [REDACTED] passava ad altro operatore. Orbene, pur avendo pagato regolarmente il canone per servizi attivati arbitrariamente dalla Telecom, il nostro associato si è visto recapitare una fattura di euro 133,09 di cui euro 35,18 per disattivazione dei servizi mai autorizzati ed Euro 97,06 per annullamento sconto per cessazione anticipata senza essere mai stato informato di tale penale per i motivi di cui sopra"*.

L'utente concludeva formulando le seguenti richieste: *"Abbattimento fattura n. RT02310514; Cessazione di ogni forma di autotutela nel frattempo intrapresa da Telecom per mezzo di società terze per il recupero della somma di Euro 133,09; indennizzo per violazione del principio di trasparenza contrattuale ai sensi del regolamento di cui alla delibera AGCOM 73/11; rimborso delle spese di procedura"*.

L'istante presentava memoria difensiva del 14.11.2016 a firma del Dott. [REDACTED] – rappresentante della Confconsumatori [REDACTED] in cui ribadiva le ragioni delle proprie richieste.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore telefonico, pur presenziando alla udienza di conciliazione, non aderiva alle richieste dell'utente. Successivamente, l'operatore presentava memoria difensiva del 08.11.2006 a firma del Dott. [REDACTED], in cui contestava gli assunti dell'istante sulla base di una serie di eccezioni concludendo con il richiedere "All'Ill.mo Co.Re.Com. di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni nei propri confronti, perché infondate sia in fatto che in diritto"

Con verbale del 13.03.2017 il Responsabile del procedimento, tratteneva in definizione la controversia.

3. Motivazioni della decisione.

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

L'utente lamenta una condotta della Telecom Italia Spa in violazione degli obblighi di trasparenza contrattuale e, soprattutto, non rispettosa delle prescrizioni normative in materia di conclusione di contratti "a distanza" tra consumatore e professionista, lamentando, espressamente, il mancato invio al suo indirizzo della proposta contrattuale (contenente le condizioni contrattuali) e la sua mancata sottoscrizione di qualsivoglia contratto con l'operatore telefonico.

Sulla base di tale assunto, l'utente, pur ammettendo di aver usufruito dei servizi Telecom per un determinato periodo e di aver pagato il corrispettivo richiesto, lamenta la sua mancata conoscenza delle clausole contrattuali e, in particolare, della clausola inerente l'obbligo di pagamento in capo al cliente delle spese sostenute dall'operatore in caso di recesso anticipato del contratto (nel caso di specie Euro 35,18, e della clausola che precisava la gratuità del contributo di attivazione a condizione del permanere in Telecom per almeno n. 24 mesi dalla data di attivazione della linea).

Dal canto suo, Telecom Italia S.p.a., nella propria memoria difensiva afferma che il cliente fosse a conoscenza delle ridette pattuizioni contrattuali, "dato che non solo la società convenuta ha inviato, come previsto dalla normativa vigente, le condizioni economiche e contrattuali dell'offerta ma è stato anche informato con comunicazione allegata alla fattura del mese di maggio 2015"; Telecom Italia, inoltre, basa la propria difesa sulla esplicazione della legittimità delle due clausole suindicate, rispettose del dettato della legge n. 40/2007.

Così inquadrato il nocciolo duro della controversia in oggetto, occorre evidenziare che l'utente ha fatto un chiaro riferimento alla fattispecie di conclusione del contratto di telefonia a distanza, mediante lo strumento telefonico.

Sul punto si richiama quanto statuito dalla AGCOM nell' **ALLEGATO A** alla delibera n. 664/06/CONS:

"Articolo 2

(Conclusione dei contratti a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica)

1. *Prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica l'operatore fornisce all'utente tutte le informazioni di cui all'art. 52 del Codice di consumo e le informazioni sugli*

elementi del contratto che si accinge a concludere elencate nell'art. 70 del Codice.

2. L'operatore fornisce altresì adeguata informativa relativamente alle eventuali modifiche o restrizioni del servizio di natura tecnica o economica che possano derivare dalla conclusione al contratto che l'utente si accinge a concludere.

3. In caso di proposta, a mezzo del telefono, di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica l'addetto dipendente dall'operatore, o da società esterna da quest'ultimo incaricata, deve comunicare, all'inizio di ogni conversazione, il nominativo della società per conto della quale avviene il contatto telefonico, lo scopo del contatto telefonico e il proprio nome e cognome. Al termine del contatto telefonico l'addetto deve comunicare nuovamente il nominativo della società e il proprio nome e cognome. Se il titolare dell'utenza telefonica ha manifestato la volontà di concludere il contratto, l'addetto deve altresì comunicare, al termine della conversazione, il numero identificativo della pratica e i recapiti ai quali il cliente può rivolgersi per ulteriori informazioni.

4. Le informazioni di cui ai commi 1, 2 e 3, il cui scopo commerciale deve essere inequivocabile, devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà in materia di transazioni commerciali, valutati alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di consumatori particolarmente vulnerabili.

5. La volontà inequivoca del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza telefonica. Se è utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1, 2, 3 e 4, e il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione, sempre che l'operatore abbia adempiuto anche gli oneri di cui al comma seguente.

6. Prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, il titolare dell'utenza telefonica deve ricevere un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate al comma 1 e all'articolo 53 Codice del consumo. Con il medesimo modulo, l'operatore comunica al titolare dell'utenza telefonica che, ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto, può proporre opposizione, a mezzo di fax o di posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa, ferma restando la sua facoltà di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi

mezzo ad una fornitura non richiesta ai sensi dell'art. 3 e dall'art. 57 del Codice del consumo.

7. L'operatore può assolvere gli oneri di cui al comma 6 facendo pervenire al titolare dell'utenza il documento contrattuale, predisposto ai sensi del primo periodo del comma 5 e sottoscritto dal titolare dell'utenza telefonica, a condizione che il medesimo documento:

a) sia inviato per la sottoscrizione al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica;

b) contenga tutte le informazioni prescritte dal comma 6 .

*8. * comma abrogato dalle modifiche approvate con la delibera n. 354/11/CONS*

9. Le delibere concernenti singoli servizi di comunicazione elettronica potranno stabilire una disciplina differenziata ferma restando, per quanto non diversamente stabilito, l'applicazione del presente regolamento."

Articolo 6

(Controversie)

1. Le controversie tra operatori e utenti in merito alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche sono risolte ai sensi della delibera n. 182/02/CONS e successive modificazioni e integrazioni.

2. Nei procedimenti non giurisdizionali di risoluzione delle controversie relative alla conclusione di un contratto a distanza di fornitura di beni o servizi di comunicazioni elettroniche, l'operatore può fornire prova dell'avvenuta conclusione del contratto solo dimostrando di aver adempiuto gli obblighi di cui all'art. 2, commi 5, 6 e 7. L'utente può comunque provare con ogni mezzo la mancata conclusione del contratto.

Articolo 7

(Vigilanza e sanzioni)

1. In presenza di segnalazioni a suo carico di fornitura di prestazioni non richieste, l'operatore è ammesso dall'Autorità a dimostrarne l'infondatezza dando prova di aver ottemperato agli oneri di cui all'art. 2, commi 5, 6 e 7."

Appare doveroso, inoltre, riportare la normativa stabilita, sul punto, dal Codice del Consumo:

Sezione II

Informazioni precontrattuali per il consumatore e diritto di recesso nei contratti a distanza e nei contratti negoziati fuori dei locali commerciali (1)

ARTICOLO N.49 Norme applicabili (1)

1. Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali o da una corrispondente offerta, il professionista fornisce al consumatore le informazioni seguenti, in maniera chiara e comprensibile:

- a) le caratteristiche principali dei beni o servizi, nella misura adeguata al supporto e ai beni o servizi;
- b) l'identità del professionista;
- c) l'indirizzo geografico dove il professionista è stabilito e il suo numero di telefono, di fax e l'indirizzo elettronico, ove disponibili, per consentire al consumatore di contattare rapidamente il professionista e comunicare efficacemente con lui e, se applicabili, l'indirizzo geografico e l'identità del professionista per conto del quale agisce;
- d) se diverso dall'indirizzo fornito in conformità della lettera c), l'indirizzo geografico della sede del professionista a cui il consumatore può indirizzare eventuali reclami e, se applicabile, quello del professionista per conto del quale agisce;
- e) il prezzo totale dei beni o dei servizi comprensivo delle imposte o, se la natura dei beni o servizi comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, le modalità di calcolo del prezzo e, se del caso, tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali e ogni altro costo oppure, qualora tali spese non possano ragionevolmente essere calcolate in anticipo, l'indicazione che tali spese potranno essere addebitate al consumatore; nel caso di un contratto a tempo indeterminato o di un contratto comprendente un abbonamento, il prezzo totale include i costi totali per periodo di fatturazione; quando tali contratti prevedono l'addebitamento di una tariffa fissa, il prezzo totale equivale anche ai costi mensili totali; se i costi totali non possono essere ragionevolmente calcolati in anticipo, devono essere fornite le modalità di calcolo del prezzo;
- f) il costo dell'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto quando tale costo è calcolato su una base diversa dalla tariffa di base;
- g) le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione, la data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare i servizi e, se del caso, il trattamento dei reclami da parte del professionista;
- h) in caso di sussistenza di un diritto di recesso, le condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto conformemente all'articolo 54, comma 1, nonché il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B;**
- i) se applicabile, l'informazione che il consumatore dovrà sostenere il costo della restituzione dei beni in caso di recesso e in caso di contratti a distanza qualora i beni per loro natura non possano essere normalmente restituiti a mezzo posta;

l) che, se il consumatore esercita il diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta ai sensi dell'articolo 50, comma 3, o dell'articolo 51, comma 8, egli è responsabile del pagamento al professionista di costi ragionevoli, ai sensi dell'articolo 57, comma 3;

m) se non è previsto un diritto di recesso ai sensi dell'articolo 59, l'informazione che il consumatore non beneficerà di un diritto di recesso o, se del caso, le circostanze in cui il consumatore perde il diritto di recesso;

n) un promemoria dell'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni;

o) se applicabili, l'esistenza e le condizioni dell'assistenza postvendita al consumatore, dei servizi postvendita e delle garanzie commerciali;

p) l'esistenza di codici di condotta pertinenti, come definiti all'articolo 18, comma 1, lettera f), del presente Codice, e come possa esserne ottenuta copia, se del caso;

q) la durata del contratto, se applicabile, o, se il contratto e' a tempo indeterminato o e' un contratto a rinnovo automatico, le condizioni per recedere dal contratto;

r) se applicabile, la durata minima degli obblighi del consumatore a norma del contratto;

s) se applicabili, l'esistenza e le condizioni di depositi o altre garanzie finanziarie che il consumatore e' tenuto a pagare o fornire su richiesta del professionista;

t) se applicabile, la funzionalità del contenuto digitale, comprese le misure applicabili di protezione tecnica;

u) qualsiasi interoperabilità pertinente del contenuto digitale con l'hardware e il software, di cui il professionista sia a conoscenza o di cui ci si può ragionevolmente attendere che sia venuto a conoscenza, se applicabile;

v) se applicabile, la possibilità di servirsi di un meccanismo extra-giudiziale di reclamo e ricorso cui il professionista è soggetto e le condizioni per avervi accesso.

2. Gli obblighi di informazione precontrattuali, di cui al comma 1, si applicano anche ai contratti per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale.

3. Nel caso di un'asta pubblica, le informazioni di cui al comma 1, lettere b), c) e d), possono essere sostituite dai corrispondenti dati della casa d'aste.

4. Le informazioni di cui al comma 1, lettere h), i) e l), possono essere fornite mediante le istruzioni tipo sul recesso di cui all'allegato I, parte A. Il professionista ha adempiuto agli obblighi di informazione di cui al comma 1, lettere h), i) e l), se ha presentato dette istruzioni al consumatore, debitamente compilate.

5. Le informazioni di cui al comma 1 formano parte integrante del contratto a distanza o del contratto negoziato fuori dei locali commerciali e non possono essere modificate se non con accordo espresso delle parti.

6. Se il professionista non adempie agli obblighi di informazione sulle spese aggiuntive o gli altri costi di cui al comma 1, lettera e), o sui costi della restituzione dei beni di cui al comma 1, lettera i), il consumatore non deve sostenere tali spese o costi aggiuntivi.

7. Nel caso di utilizzazione di tecniche che consentono una comunicazione individuale, le informazioni di cui al comma 1 sono fornite, ove il consumatore lo richieda, in lingua italiana.

8. Gli obblighi di informazione stabiliti nella presente sezione si aggiungono agli obblighi di informazione contenuti nel , e successive modificazioni, e nel decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, e successive modificazioni, e non ostano ad obblighi di informazione aggiuntivi previsti in conformità a tali disposizioni.

9. Fatto salvo quanto previsto dal comma 8, in caso di conflitto tra una disposizione del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59, e successive modificazioni, e del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, e successive modificazioni, sul contenuto e le modalità di rilascio delle informazioni e una disposizione della presente sezione, prevale quest'ultima.

10. L'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi di informazione di cui alla presente sezione incombe sul professionista.

(1) Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D. Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, con la decorrenza di cui all'articolo 2, comma 1, del D. Lgs. n. 21/2014.

ARTICOLO N.51

Requisiti formali per i contratti a distanza a (1)

1. Per quanto riguarda i contratti a distanza il professionista fornisce o mette a disposizione del consumatore le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, in modo appropriato al mezzo di comunicazione a distanza impiegato in un linguaggio semplice e comprensibile. Nella misura in cui dette informazioni sono presentate su un supporto durevole, esse devono essere leggibili.

2. Se un contratto a distanza che deve essere concluso con mezzi elettronici impone al consumatore l'obbligo di pagare, il professionista gli comunica in modo chiaro ed evidente le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, lettere a), e), q) ed r), direttamente prima che il consumatore inoltri l'ordine. Il professionista garantisce che, al momento di inoltrare l'ordine, il consumatore riconosca espressamente che l'ordine implica l'obbligo di pagare. Se l'inoltro dell'ordine implica di azionare un pulsante o una funzione analoga, il pulsante o la funzione analoga riportano in modo facilmente leggibile soltanto le parole "ordine con obbligo di pagare" o una formulazione corrispondente inequivocabile indicante che l'inoltro dell'ordine implica l'obbligo di pagare il professionista. Se il professionista non osserva il presente comma, il consumatore non è vincolato dal contratto o dall'ordine.

3. I siti di commercio elettronico indicano in modo chiaro e leggibile, al più tardi all'inizio del processo di ordinazione, se si applicano restrizioni relative alla consegna e quali mezzi di pagamento sono accettati.

4. Se il contratto è concluso mediante un mezzo di comunicazione a distanza che consente uno spazio o un tempo limitato per visualizzare le informazioni, il professionista fornisce, su quel mezzo in particolare e prima della conclusione del contratto, almeno le informazioni precontrattuali riguardanti le caratteristiche principali dei beni o servizi, l'identità del professionista, il prezzo totale, il diritto di recesso, la durata del contratto e, nel caso di contratti a tempo indeterminato, le condizioni di risoluzione del contratto, conformemente all'articolo 49,

comma 1, lettere a), b), e), h) e q). Le altre informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, sono fornite dal professionista in un modo appropriato conformemente al comma 1 del presente articolo.

5. Fatto salvo il comma 4, se il professionista telefona al consumatore al fine di concludere un contratto a distanza, all'inizio della conversazione con il consumatore egli deve rivelare la sua identità e, ove applicabile, l'identità della persona per conto della quale effettua la telefonata, nonché lo scopo commerciale della chiamata e l'informativa di cui all'articolo 10 del decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 178.

6. Quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto; in tali casi il documento informatico può essere sottoscritto con firma elettronica ai sensi dell'articolo 21 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni. Dette conferme possono essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su un supporto durevole.

7. Il professionista fornisce al consumatore la conferma del contratto concluso su un mezzo durevole, entro un termine ragionevole dopo la conclusione del contratto a distanza e al più tardi al momento della consegna dei beni oppure prima che l'esecuzione del servizio abbia inizio. Tale conferma comprende:

a) tutte le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, a meno che il professionista non abbia già fornito l'informazione al consumatore su un mezzo durevole prima della conclusione del contratto a distanza; e b) se del caso, la conferma del previo consenso espresso e dell'accettazione del consumatore conformemente all'articolo 59, lettera o).

8. Se un consumatore vuole che la prestazione di servizi ovvero la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento inizi durante il periodo di recesso previsto all'articolo 52, comma 2, il professionista esige che il consumatore ne faccia richiesta esplicita.

9. Il presente articolo lascia impregiudicate le disposizioni relative alla conclusione di contratti elettronici e all'inoltro di ordini per via elettronica conformemente agli articoli 12, commi 2 e 3, e 13 del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, e successive modificazioni.

(1) Articolo modificato dall'articolo 7, comma 1, del D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221 e, successivamente sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21 con la decorrenza di cui all'articolo 2, comma 1, del D.Lgs. 21/2014.

ARTICOLO N.52

Diritto di recesso (1)

1. Fatte salve le eccezioni di cui all'articolo 59, il consumatore dispone di un periodo di quattordici giorni per recedere da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti all'articolo 56, comma 2, e all'articolo 57.

2. Fatto salvo l'articolo 53, il periodo di recesso di cui al comma 1 termina dopo quattordici giorni a partire:

a) nel caso dei contratti di servizi, dal giorno della conclusione del contratto;

b) nel caso di contratti di vendita, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dei beni o:

1) nel caso di beni multipli ordinati dal consumatore mediante un solo ordine e consegnati separatamente, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene;

2) nel caso di consegna di un bene costituito da lotti o pezzi multipli, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo;

3) nel caso di contratti per la consegna periodica di beni durante un determinato periodo di tempo, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico del primo bene;

c) nel caso di contratti per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale, dal giorno della conclusione del contratto.

3. Le parti del contratto possono adempiere ai loro obblighi contrattuali durante il periodo di recesso. Tuttavia, nel caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il professionista non può accettare, a titolo di corrispettivo, effetti cambiari che abbiano una scadenza inferiore a quindici giorni dalla conclusione del contratto per i contratti di servizi o dall'acquisizione del possesso fisico dei beni per i contratti di vendita e non può presentarli allo sconto prima di tale termine.

(1) Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D. Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, con la decorrenza di cui all'articolo 2, comma 1, del D. Lgs. n. 21/2014.

ARTICOLO N.53

Non adempimento dell'obbligo d'informazione sul diritto di recesso (1)

1. Se in violazione dell'articolo 49, comma 1, lettera h), il professionista non fornisce al consumatore le informazioni sul diritto di recesso, il periodo di recesso termina dodici mesi dopo la fine del periodo di recesso iniziale, come determinato a norma dell'articolo 52, comma 2.

2. Se il professionista fornisce al consumatore le informazioni di cui al comma 1 entro dodici mesi dalla data di cui all'articolo 52, comma 2, il periodo di recesso termina quattordici giorni dopo il giorno in cui il consumatore riceve le informazioni.

(1) Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D. Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, con la decorrenza di cui all'articolo 2, comma 1, del D. Lgs. n. 21/2014.

Nel caso di specie, dinanzi alle censure mosse dall'utente, è indubbio che era onere dell'operatore dimostrare di aver adempiuto correttamente alle prescrizioni in materia di conclusione dei contratti a distanza. Tale dimostrazione non è stata fornita dall'operatore che, pur avendo prodotto "documentazione contrattuale ed economica dell'offerta "Tutto" (all. n. 3 della memoria difensiva Telecom del 08.11.2016), non ha provato di aver inviato tale documenti all'utente o che questi li abbia ricevuti, non producendo, tra l'altro, alcun modulo recante la sottoscrizione del cliente; né, tantomeno, Telecom ha prodotto un diverso documento o supporto da cui tali elementi risultassero provati. Telecom S.p.a., in sintesi, non ha provato – come era suo obbligo- l'assolvimento degli adempimenti di cui alla su richiamata normativa.

Alcuna prova, inoltre, allega l'operatore telefonico circa l'invio o la ricezione da parte del cliente della comunicazione allegata alla fattura del mese di maggio 2015.

Dalle dichiarazioni dell'utente si evince una carente informativa in merito alla proposta commerciale di Telecom Italia S.p.a. (tanto è vero che l'utente credeva di non dover pagare alcuna somma in caso di recesso anticipato dal contratto): in alcun modo Telecom, pur avendone possibilità e strumenti, ha smentito tale circostanza lamentata, provando sia la regolare conclusione del contratto in adempimento di tutte le prescrizioni previste dalla normativa in materia, sia la sua correttezza e trasparenza nella proposizione della offerta commerciale, sia l'assolvimento di tutti gli obblighi informativi relativi all'offerta, con particolare riguardo all'esercizio del diritto di recesso.

Tanto – in applicazione della normativa suindicata - ed in mancanza di prova contraria - porta ad affermare che Telecom non abbia adempiuto a tutti gli obblighi informativi previsti dalla suindicata normativa, sì da rendere chiara e trasparente la offerta contrattuale all'utente ed i suoi diritti anche in merito al diritto di recesso.

Le eccezioni della Telecom Italia S.p.a. inerenti la legittimità della richiesta di pagamento dei costi di disattivazione della linea e della richiesta di rimborso dello sconto attuato in sede di attivazione della linea atteso il recesso attuato prima del vincolo temporale di 24 mesi, non sono sufficienti a superare la superiore censura mossa dall'istante di mancata conoscenza delle clausole contrattuali- per violazione della normativa in materia di conclusione di contratti a distanza. Non vi è prova, infatti che le clausole di cui Telecom invoca la legittimità siano state adeguatamente portate a conoscenza dell'utente che lamenta di non averne avuto contezza al momento di conclusione del contratto. Non si può, pertanto, valutare la applicabilità e legittimità nel rapporto contrattuale di clausole della cui conoscenza e approvazione da parte dell'utente non vi è alcuna traccia.

A latere rispetto a quanto suddetto, si evidenzia, tra l'altro, che Telecom Italia S.p.A., nelle conclusioni di cui alla propria memoria difensiva del 08.11.2016, ha chiesto "All'Ill.mo Co.Re.Com. di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni nei propri confronti, perché infondate sia in fatto che in diritto", senza far alcun riferimento alla richiesta di storno della fattura e senza chiedere il rigetto della istanza di storno della stessa formulata dall'utente.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza GU14 avanzata in data 14 aprile 2016, prot. n.4125/C del 15 aprile 2016, dal Sig. [REDACTED] nei confronti di Tim S.p.A.

Delibera

1. quanto alla richiesta di "abbattimento della fattura Telecom n. [REDACTED]", si ritiene la stessa fondata, alla luce di quanto su esposto, con conseguente obbligo in capo a Tim S.p.A. di stornare la fattura in relazione ai costi addebitati per "disattivazione linea e servizio" e per "annullamento sconto per cessazione anticipata".
2. quanto alla richiesta di "Cessazione di ogni forma di autotutela nel frattempo intrapresa da Telecom per mezzo di società terze per il recupero della somma di Euro 133,09", la stessa non può trovare accoglimento in quanto essa esula dal contenuto tipico delle decisioni cui è chiamato questo Ufficio ed è, come tale, inammissibile. Si precisa, infatti, che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento approvato con Delibera n. 173/07/CONS, l'Autorità, *"ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*.
3. quanto alla richiesta di "indennizzo per violazione del principio di trasparenza contrattuale ai sensi del Regolamento di cui alla delibera AGCOM 73/11 CONS", si ritiene che la stessa non possa essere accolta in questa sede, non rientrando nella ipotesi di indennizzo ai sensi dell'Allegato A della Delibera n. 73/11/CONS, come - tra l'altro - affermato dalla stessa AGCOM nella delibera N. 34/14 CIR ove si legge: "Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancanza di trasparenza contrattuale, la stessa non può essere accolta in quanto esula dalle competenze dell'Autorità che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento *"può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto,*

dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalla disposizioni normative o da delibere dell'Autorità" ma non può pronunciarsi in materia di violazioni delle norme sulla trasparenza contrattuale".

4. corrispondere in favore dell'istante l'importo di euro 50,00 per spese di procedura.

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.

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 sul sito web dell'Autorità.

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

