

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDAZIONE] [REDAZIONE] /Telecom
Italia [REDAZIONE]**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato
della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 405 del 26 novembre 2015 con cui il Sig. ██████████ chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia ██████████ (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 27 novembre 2015 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

controversia e la successiva comunicazione del 25 gennaio 2016 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 10 febbraio 2016;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il Sig. ██████████ ██████████, intestatario dell'utenza mobile *business* n. ██████████, lamenta: a) l'attivazione di servizi interattivi non richiesti nel periodo gennaio - dicembre 2013; b) la mancata risposta al reclamo.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

L'istante riferisce che, a partire dalla fattura del 2° bimestre 2013 e fino alla fattura del 1° bimestre 2014, corrispondenti al periodo gennaio-dicembre 2013, gli venivano addebitati costi per servizi interattivi non richiesti. In data 19 dicembre 2013 inviava a Telecom Italia reclamo scritto a mezzo raccomandata, ricevuta dall'operatore in data 8 gennaio 2014, nel quale richiedeva la disattivazione dei servizi interattivi mai richiesti insieme allo storno e al rimborso dei relativi importi fatturati. Tale reclamo rimaneva privo di riscontro.

In data 5 novembre 2015 l'istante esperiva nei confronti di Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia la parte istante ha chiesto:

- 1) il rimborso di euro 246,67 per importi non dovuti sulle fatture del 2°, 3°, 4° e 5° bimestre 2013 nonché del 1° bimestre 2014;
- 2) lo storno dell'importo non dovuto sulla fattura del 6° bimestre 2013;
- 3) l'indennizzo di euro 5,00 per ogni giorno di attivazione di servizi non richiesti;
- 4) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

In data 4 gennaio 2016, nel rispetto dei termini procedurali, la società Telecom Italia ha prodotto una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha chiesto il rigetto delle domande proposte dall'istante, rappresentando in particolare che:

- i servizi interattivi in questione erano stati attivati direttamente dall'istante tramite terminale e successivamente disattivati da Telecom Italia, in data 17 dicembre 2013, dietro apposita richiesta dello stesso istante;
- a fronte di ciò, gli importi fatturati per tali servizi interattivi, usufruiti nel periodo gennaio-dicembre 2013, risultavano dovuti.

In data 13 gennaio 2016, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una propria memoria di replica, nella quale ha sostanzialmente ribadito la propria posizione, già espressa nell'istanza di definizione della controversia.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte nei limiti e per le ragioni di seguito precisate.

Sull'attivazione di servizi non richiesti.

La parte istante ha dedotto di aver subito, suo malgrado, l'attivazione non richiesta di servizi interattivi sull'utenza *de qua* ad opera della società Telecom Italia, mentre quest'ultima ha affermato che tali servizi sono stati volontariamente attivati e, poi, disattivati dallo stesso istante.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento.

Sul punto viene in rilievo l'art. 7, comma 5, della Direttiva di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP che stabilisce che gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti e che, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle forme dovute, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche – non imputabili all'operatore stesso – che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile, nonché ad un indennizzo proporzionato al disservizio causato, per ogni giorno di attivazione del servizio non richiesto.

Al riguardo, si rileva che l'operatore Telecom Italia non ha fornito alcuna prova dell'esistenza di un consenso informato e consapevole da parte dell'istante per l'attivazione dei servizi in questione.

Quindi, in difetto di tale prova, deve affermarsi l'esclusiva responsabilità dell'operatore Telecom Italia ex art. 1218 del codice civile per l'indebita attivazione dei servizi non richiesti.

Ne consegue il diritto dell'istante allo storno (oppure al rimborso, qualora risulti avvenuto il relativo pagamento) dell'importo di euro 246,67 per quanto fatturato, come risulta *per tabulas* agli atti del procedimento, in relazione ai servizi non richiesti sulle fatture del 2°, 3°, 4° e 5° bimestre 2013, nonché del 1° bimestre 2014, oltre allo storno degli importi non dovuti sulla fattura del 6° bimestre 2013 per euro 75,81.

Si riconosce, inoltre, il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disagio subito per l'attivazione dei servizi non richiesti.

A tale riguardo, si ritiene di dover utilizzare quale parametro economico per il calcolo dell'indennizzo quello previsto dall'art 8, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che fissa in euro 1,00 l'importo dell'indennizzo giornaliero per l'attivazione non richiesta di servizi accessori.

Quanto all'arco temporale di riferimento, si identifica il *dies a quo* nella data del 1° gennaio 2013 (giorno dal quale risulta iniziare la fatturazione degli importi per i servizi non richiesti) e il *dies ad quem* nella data del 17 dicembre 2013 (giorno in cui risultano pacificamente essere stati disattivati i servizi non richiesti).

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari all'importo di euro 351,00 (1,00 euro per n. 351 giorni di attivazione non richiesta).

Sulla mancata risposta al reclamo.

Con la richiesta di cui al punto 4) delle domande contenute in istanza, il Sig. ■■■■ ha richiesto l'indennizzo per "mancata risposta ai reclami rispetto al termine previsto dalla carta dei servizi", cioè euro 1,00 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di euro 300,00.

In via generale, secondo quanto disposto dall'articolo 8, comma 4, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Gli organismi di telecomunicazione indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso. L'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente l'esito del reclamo*".

Nella fattispecie in esame, risulta incontestato che l'operatore Telecom Italia ■■■■ abbia ricevuto il reclamo dell'istante in data 8 gennaio 2014; tuttavia l'operatore medesimo, che afferma in memoria di avere riscontrato la segnalazione dell'istante con propria missiva del 21 gennaio 2014, non è stato in grado di fornire alcuna evidenza della ricezione da parte dell'istante di tale riscontro.

Ne consegue, ai sensi dell'art. 11 della Direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CPS, il diritto dell'istante ad un indennizzo proporzionato al pregiudizio subito.

Ai fini dell'individuazione del periodo di riferimento per il quale computare l'indennizzo, dovrà essere considerato quale *dies a quo* l'8 febbraio 2014, giorno entro il quale l'operatore avrebbe dovuto fornire la risposta al reclamo (entro trenta giorni solari dalla ricezione, come da Carta dei servizi di Telecom Italia); quale *dies ad quem*, in applicazione di quanto previsto dalle Linee Guida approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS, dovrà essere considerato il primo momento utile con cui l'utente ha potuto confrontarsi con la compagnia telefonica corrispondente, nel caso di specie, all'udienza di conciliazione del 5 novembre 2015. Pertanto, l'intervallo di riferimento da considerarsi è quello di complessivi n. 636 giorni.

Ai fini della quantificazione del suddetto indennizzo, quindi, si dovrà fare riferimento al parametro economico previsto dall'art. 11, comma 1, dell'Allegato A della Delibera n. 73/11/CONS, che fissa in 1,00 euro l'indennizzo per ogni giorno di ritardo nella risposta ai reclami, fino ad un massimo di euro 300,00. L'utente, pertanto, avrà diritto al versamento dell'importo massimo ivi previsto di euro 300,00, considerato che i giorni di ritardo sono 636.

Infine, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 19 maggio 2016;

Con voti unanimi

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza avanzata in data 26 novembre 2015 dal Sig. [REDACTED] [REDACTED] nei confronti di Telecom Italia S.p.A. , che detto operatore provveda:

- 1) allo storno (oppure al rimborso, qualora risulti avvenuto il relativo pagamento) dell'importo di euro 246,67 per quanto fatturato in relazione ai servizi non richiesti sulle fatture del 2°, 3°, 4° e 5° bimestre 2013, nonché del 1° bimestre 2014;
- 2) allo storno degli importi non dovuti sulla fattura del 6° bimestre 2013 per euro 75,81;
- 3) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante:
 - a) dell'importo di euro 351,00 a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
 - b) dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo;
 - c) della somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e ai sensi delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lett. a) e 2) lett. a) e b) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Dott. Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini