

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 25/2016

Estratto del processo verbale della seduta n. 10 del 25 ottobre 2016

Oggetto: Definizione della controversia ' Tripodi /Telecom Italia S.p.a

Presiede il Presidente

Giovanni Marzini

Sono presenti:

il Vice Presidente

Alessandro Tesini

Assente giustificato

il componente

Paolo Santin

Verbalizza

Gabriella Di Blas

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:



## IL COMITATO

**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 (di seguito, per brevità, "Agcom"), 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 del Friuli Venezia Giulia e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 10 luglio 2009 a Otranto, 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 Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)" in particolare l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

**VISTA** la Delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com. in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

**VISTA** la delibera Agcom n. 664/06/CONS allegato A "Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza";

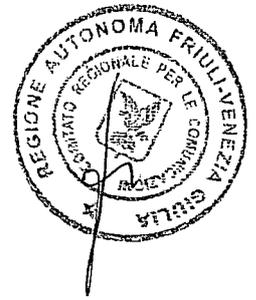
**VISTA** l'istanza del 23 febbraio 2016, acquisita al protocollo generale al n. 0002331/A d.d. 26/02/2016, presentata dalla signora [redacted] Tripodi, nei confronti della società Telecom Italia S.p.a., (di seguito, per brevità, "Telecom");

**VISTA** la nota prot. n. /P d.d. 20/01/2016, del responsabile del procedimento con la quale è stato comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

**VISTA** la memoria difensiva del 15 aprile 2016 trasmessa dal rappresentante di Telecom a mezzo e mail ed acquisita al protocollo n. 0004628/A in data 18/04/2016;

**VISTA** la successiva memoria di replica ed integrazione della stessa trasmessa dal sig. [redacted] Floreani in rappresentanza dell'istante ed acquisita al protocollo n. 4751/A d.d. 19/04/2016;

**VISTI** gli atti del procedimento;



**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione di Parte Istante**

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 0 , tramite la richiamata istanza GU14, ha lamentato a Telecom l'addebito, a partire dal 17 marzo 2009, dell'offerta "Alice Tutto Incluso" comprendente la navigazione in internet e di ulteriori servizi telefonici supplementari dallo stesso mai richiesti anche in considerazione del fatto che non possiede un computer, un cellulare od un altro apparecchio elettronico per utilizzare la connessione internet. L'istante, per il tramite del signor Floreani, in data 3 marzo 2015, ha chiesto la revoca di tale Offerta e degli altri servizi al 187 dell'Area Clienti di Telecom che gli ha successivamente addebitato l'importo di euro 35,18.- (*trentacinque/18*) per la disattivazione di tale servizio

Evidenzia l'istante di non aver contestato prima tali addebiti in quanto a causa delle proprie condizioni di salute non gli risultavano comprensibili i costi/servizi addebitati e confidando nel corretto operato di Telecom, ha comunque provveduto al pagamento delle fatture telefoniche con addebito sul conto corrente bancario.

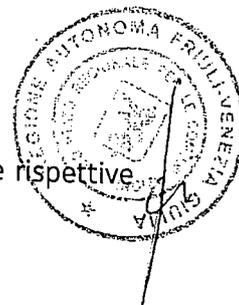
Sulla base di tali premesse, parte istante ha chiesto, il rimborso complessivo di euro 2.700,72.- (*duemilasettecento/72*) oltre agli interessi, così determinato:

- i. rimborso delle somme addebitate a partire dal 17 marzo 2009 per l'abbonamento "Alice Tutto Incluso";
- ii. il rimborso dei costi per i servizi telefonici supplementari e del noleggio dell'apparecchio telefonico;
- iii. il rimborso del costo di disattivazione del servizio "Alice Tutto Incluso" pari ad euro 35,18.- (*trentacinque/18*).

### **2. La posizione dell'Operatore**

L'operatore Telecom si è costituito depositando agli atti la memoria difensiva sub. prot. n. 4628/A dd. 18/04/2016, nella quale, in risposta a quanto affermato da parte istante, ha eccepito che già nel 2006 il contratto intestato all'istante aveva attivi i servizi supplementari "chiamata in attesa e trasferimento di chiamata entrante" come indicato nel conto telefonico 2/2006 (doc. n. 1 di parte convenuta) ed a seguito della richiesta dell'utente dell'11 marzo 2009 ha attivato in data 17 marzo 2009 l'abbonamento "Alice Tutto Incluso" con la relativa trasmissione della c.d. welcom letter/contratto. Solo a seguito del reclamo del 3 marzo 2015, Telecom ha cessato in data 4 marzo 2015 il servizio Alice, in data 1 aprile 2015 i servizi supplementari ed in data 5 aprile 2015 il noleggio dell'apparecchio. Evidenzia in particolare Telecom di aver attivato "Alice Tutto Incluso", trasmettendo il relativo contratto e fino al 3 marzo 2015 non è mai stata fatta alcuna contestazione in merito. Ricorda, inoltre, che i reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inviati entro i termini di scadenza delle singole fatture.

All'udienza di discussione del 15 luglio maggio 2016 (cfr. verbale sub prot. n.8379/P d.d. 15/07/2016 e successiva integrazione n. prot. 8881/P d.d. 03/08/2016.) parte convenuta, in un'ottica conciliativa ha offerto, pro bono pacis, la somma di euro 600,00 (*seicento/00*) – 700,00 (*settecento/00*) che l'istante non ha ritenuto soddisfattiva a fronte delle proprie richieste.



Le parti, riportandosi a quanto agli atti, hanno insistito per l'accoglimento delle rispettive richieste.

### 3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di proponibilità ed ammissibilità di cui al Regolamento AGCOM.

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

L'istante lamenta, che a partire dal 17 marzo 2009 sulla propria utenza è stato attivato l'abbonamento "Alice Tutto Incluso", addebitati i costi per dei servizi supplementari e per il noleggio del proprio apparato telefonico e conseguentemente non risultandogli alcuna sottoscrizione o attivazione di tale Offerta e servizi il 3 marzo 2015 è stato inoltrato specifico reclamo a Telecom che ha provveduto successivamente a disattivare quanto richiesto.

Parte convenuta si è limitata a riferire che alla richiesta dell'istante dell'11 marzo 2009 di attivare "Alice Tutto Incluso", con nota del 06 aprile 2009, ha trasmesso il relativo contratto ed ha attivato tale offerta già il 17 marzo 2009.

Dalla documentazione acquisita agli atti e sulla base delle risultanze istruttorie, Telecom non ha provato la volontà inequivoca della signora Tripodi di attivare l'abbonamento telefonico "Alice Tutto Incluso", volontà che doveva risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza telefonica, e nel caso dell'utilizzo della comunicazione telefonica, dalla registrazione integrale della conversazione telefonica contenente l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1, 2, 3, 4 della delibera 664/06/CONS ed il consenso informato del titolare dell'utenza. Dunque, parte convenuta non ha assolto all'onere probatorio volto a dimostrare la sottoscrizione del contratto fra le parti comprovante l'attivazione dell'abbonamento "Alice Tutto Incluso" e conseguentemente i relativi costi (abbonamento e disattivazione offerta) sono stati illegittimamente addebitati all'utente.

Parimenti alcuna prova è stata fornita in merito alla richiesta di attivazione dei servizi supplementari e della fornitura dell'apparecchio telefonico a noleggio, i cui costi devono pertanto essere totalmente rimborsati a partire dal 17 marzo 2009, così come richiesto nell'istanza di risoluzione della controversia presentata dall'utente, fino al momento della loro cessazione.

Per quanto concerne il richiesto rimborso dell'offerta "Alice Tutto Incluso" va evidenziato quanto segue.

L'offerta de quo, come da nota Telecom del 06 aprile 2009, in particolare, comprendeva telefonate nazionali (locali ed interurbane) gratuite verso i telefoni fissi delle quali l'utente ha potuto usufruirne, durante la vigenza di tale abbonamento, nel mentre, nel periodo di fatturazione 1 gennaio 2006 – 28 febbraio 2006, allo stesso Telecom, aveva attivato un piano tariffario di chiamate (locali ed interurbane a telefoni fissi) gratis fino a mezz'ora per le interurbane e fino ad un'ora per le locali ed a consumo oltre tali soglie (doc. 1 di parte convenuta).

Onde evitare un ingiusto arricchimento, l'istante ha diritto al rimborso dell'abbonamento "Alice Tutto Incluso" dal momento della sua attivazione e fino alla sua cessazione dedotti gli eventuali costi dovuti per questo periodo e concernenti il consumo per le telefonate nazionali effettuate ai telefoni fissi in base alle condizioni contrattuali precedenti l'attivazione dell'offerta "Alice Tutto Incluso".

L'istante ha, altresì, diritto al rimborso dei costi di disattivazione del servizio Alice.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore di Parte Istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo omnicomprensivo di euro 100,00 (cento/00) tenuto conto della partecipazione dell'istante all'incontro per l'esperimento del tentativo di conciliazione ed alla successiva udienza di discussione per la risoluzione dell'istanza di definizione.

Alla luce di quanto esposto sopra, il CO.RE.COM. FVG

### DELIBERA

L'accoglimento dell'istanza della signora Tripodi nei confronti di Telecom Italia S.p.a.;

1. Telecom Italia S.p.a è tenuta:
  - a) al rimborso dei costi dei servizi supplementari e del noleggio dell'apparecchio telefonico dal 17 marzo 2009 fino al momento della loro cessazione;
  - b) al rimborso dell'abbonamento relativo ad "Alice Tutto Incluso" a far data dalla sua attivazione e fino alla sua cessazione dedotti i costi che avrebbe eventualmente dovuto sostenere l'istante durante tale periodo per il consumo relativamente alle telefonate nazionali (locali ed interurbane) effettuate ai telefoni fissi in base alle condizioni contrattuali precedenti l'attivazione dell'offerta "Alice Tutto Incluso";
  - c) al rimborso dei costi di disattivazione del servizio Alice pari ad euro 35,18.- (trentacinque/18);
  - d)
  - al versamento dell'importo pari ad **€. 100,00 (cento/00)** per le spese di procedura.
2. Le somme così determinate a titolo di rimborso sub. lett. a), b) e c) dovranno venire aumentate degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia e fino a saldo effettivo.
3. La Società convenuta è tenuta a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'Utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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 Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il Direttore  
Gabriella Di Blas

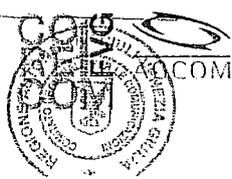


REGIONE AUTONOMA  
FRIULI VENEZIA GIULIA  
Consiglio Regionale

CO.RE.COM. FVG  
COMITATO REGIONALE PER LE CONCILIAZIONI  
Al sensi e per gli effetti dell'art. 18,  
D.Lgs. 28.12.2000, n. 445, attestato che la presente  
è copia conforme all'originale.  
AGLI ATTI  
Occupi n. CINQUE pagine e si rilascia  
a TELECOM ITALIA SpA  
su carta SEMPLICE  
FS, 15.11.2016

IL FUNZIONARIO

Il Presidente  
Giovanni Marzini



Corecom  
corecom@regione.fvg.it  
corecom@certregione.fvg.it  
tel + 39 040 377 3889  
fax + 39 040 377 3890  
I - 34133 Trieste, piazza Oberdan 6