



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 68 del 28 novembre 2016

| | |
|---------------------|--|
| OGGETTO N. 3 | Definizione della controversia XXXX contro Telecom Italia XX |
|---------------------|--|

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXXX contro Telecom Italia XX

(GU14 N. XX/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 28 novembre 2016,

VISTA 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*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo*” e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3*”;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del “*Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante “*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 dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 13 ottobre 2015 (prot. n. XX/15), con la quale XXXX corrente in XXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia XX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) in data 8.1.2013 l'istante attivava sulla propria utenza l'abbonamento “Tim senza problemi super” per la durata di due anni che prevedeva chiamate e sms illimitati verso tutte le numerazioni, 5 giga di traffico internet ed il noleggio di un iphone 5;

b) in maniera arbitraria, senza autorizzazione né verbale né scritta, a far data dal 18.06.2014 Telecom modificava il piano tariffario, facendo passare la numerazione al piano tariffario “Tim tutto senza limiti”;

c) venivano anche attivati senza richiesta i servizi “offerta 5 giga”, “secondo bundle 2 GB 5 giga”, “terzo bundle 2 GB 5 giga”, “secondo bundle 1 giga ric”; “ricarica credito 12”;

d) l'iphone 5 non ha mai funzionato correttamente ed è stato necessario sostituirlo.

Sulla base di tali premesse, l'istante ha chiesto:

I) rimborso delle somme pagate per servizi non richiesti, in misura non inferiore a euro 1000,00;

II) indennizzo di euro 5000,00 calcolato con riguardo all'attivazione di altro abbonamento (1960 euro), a servizi accessori non richiesti (392 euro), Ricarica 12 (918 euro);

III) euro 1000,00 a titolo di risarcimento del danno per i vari disagi sopportati,

per la somma complessiva di euro 7000, o la diversa che dovesse ritenersi congrua.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta in sintesi quanto segue:



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

- a) il 12.6.2014 l'istante ha aderito ad una offerta promozionale del Gestore, accettando di passare dal profilo tariffario "Tim senza problemi super", il quale prevedeva un canone di euro 64/mese (doc.n.1), a "Tim Tutto senza limiti", con l'opzione aggiuntiva 5GB, ad un canone di euro 39,00/mese, oltre l'importo di euro 20,00 per la suddetta opzione aggiuntiva. Detta promozione è stata attivata da Telecom a partire dal 18.6.2014;
- b) il cambio piano ha portato ad una diminuzione del canone come si evince dalle fatture;
- c) il servizio "Ricarica 12" era presente anche nelle fatture emesse prima del cambio profilo, mentre, per quanto riguarda le voci "secondo bundle 2GB 5 Giga" e "terzo bundle 2GB 5 Giga", queste sono collegate all'offerta "5 Giga".

In base a tale rappresentazione, l'operatore chiede il rigetto delle richieste di parte istante.

Nelle memorie di replica l'istante precisa che la modifica del piano tariffario non è mai stata autorizzata e che nessun vantaggio è stato tratto da un profilo tariffario non scelto e non conosciuto; il servizio "ricarica 12" non è mai stato richiesto o accettato dall'istante.

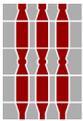
3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità della domanda di risarcimento dei danni, in quanto ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento, nei limiti e nei termini di seguito precisati.

A fronte della contestazione avanzata da XXXXX in ordine all'arbitraria ed unilaterale modifica del piano tariffario, e precisamente da "Tim senza problemi super" a "Tim tutto senza limiti", l'operatore ha dichiarato di aver provveduto in tal senso in base ad una specifica richiesta del cliente. Tale assunto, in realtà, risulta sguarnito di riscontri probatori: Telecom, infatti, a sostegno di quanto asserito, deposita in atti unicamente la brochure informativa relativa ad entrambi i profili tariffari, ma non fornisce la prova dell'avvenuta richiesta o accettazione, da parte dell'istante, né della modifica del piano tariffario applicato in precedenza, né dell'attivazione dell'opzione internet aggiuntiva "5 giga", con le voci "secondo bundle 2GB 5 giga", "terzo bundle 2 GB 5 giga" e "secondo bundle 1 giga ric".

Da quanto precede, quindi, da un lato, è pacifico tra le parti che Telecom, effettivamente, ha attivato il profilo tariffario "Tim tutto senza limiti", e che il nuovo piano, in aggiunta al traffico internet "base", pari ad 1 GB, comprendeva la correlata opzione aggiuntiva "5 giga", la quale



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

includeva le voci “secondo bundle 2GB 5 giga”, “terzo bundle 2 GB 5 giga” e “secondo bundle 1 giga ric”, ma dall'altro non risulta affatto che l'istante abbia mai richiesto o accettato tali attivazioni, con il conseguente diritto in capo a quest'ultimo alla corresponsione dell'indennizzo previsto dall'articolo 8, comma 2 del Regolamento indennizzi, pari ad 1 euro per ogni giorno di attivazione di servizi accessori o profili tariffari non richiesti.

Pertanto, considerato che, incontestatamente, il profilo tariffario “Tim tutto senza limiti” e l'opzione non richiesta “5 giga”, comprensiva delle voci “secondo bundle 2GB 5 giga”, “terzo bundle 2 GB” e “secondo bundle 1 giga ric”, sono stati attivati in data 18.06.2014, e che l'istanza GU14 è stata depositata il 13.10.2015, spetta all'istante l'indennizzo complessivo di 964 euro (considerando 482 giorni di attivazione del profilo tariffario non richiesto ed altrettanti di attivazione di servizi accessori non richiesti).

Inoltre, poiché l'art 7, comma 5, della delibera Agcom 179/03/CSP, stabilisce che “*gli organismi di telecomunicazioni non pretendono (..) alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi (...) non richiesti*”, l'istante ha diritto sia allo storno/rimborso di tutte le somme corrisposte concernenti l'opzione non richiesta “5giga”, comprensiva delle voci “secondo bundle 2GB 5 giga”, “terzo bundle 2 GB e “secondo bundle 1 giga ric”, sia allo storno/rimborso delle somme addebitate per il piano tariffario “Tim tutto senza limiti”, nei limiti dell'eventuale eccedenza rispetto a quanto previsto dal piano tariffario “Tim senza problemi super”, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa della cliente.

Nulla può essere riconosciuto, invece, con riferimento al servizio Ricarica 12. A questo proposito, infatti, dalle fatture depositate in atti, risulta che tale servizio era addebitato anche nelle fatture emesse prima dell'attivazione del profilo contestato. L'istante dichiara che tale servizio non era stato mai chiesto né accettato, tuttavia, tale dichiarazione è contraddetta dalla circostanza oggettiva degli avvenuti pagamenti e dall'assenza di contestazione in ordine alle somme riferite al servizio “Ricarica 12”. A tal proposito, la delibera n. 69/11/CIR, nonché il consolidato orientamento dell'Autorità in materia (tra le pronunce più recenti, Agcom, del. 29/16/CIR), ha escluso la responsabilità dell'operatore qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo al medesimo per evidenziare le criticità riscontrate. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza della problematica in essere e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione. In altri termini, sebbene l'onere della prova della risoluzione del problema lamentato ricada sul gestore, è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere di effettuare la relativa segnalazione ai fini di una sua risoluzione. Tale assunto si fonda sul principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, il quale si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

dell'altra, a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico. Il principio mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità e la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge.

Si ritiene, pertanto, che la richiesta della parte istante concernente l'indennizzo per attivazione del servizio "Ricarica 12" non possa essere accolta.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, appare equo liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata da XXXX, corrente in XXXXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore Telecom Italia XX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **stornare/rimborsare** sia le somme concernenti l'opzione aggiuntiva non richiesta "5giga", comprensiva delle voci "secondo bundle 2GB 5 giga", "terzo bundle 2 GB e "secondo bundle 1 giga ric", sia le somme addebitate per il piano tariffario "Tim tutto senza limiti", nei limiti dell'eventuale eccedenza rispetto a quanto previsto dal piano tariffario "Tim senza problemi super", con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa della cliente;
- **versare** all'istante la complessiva somma di **euro 964,00 (novecentosessantaquattro)** a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 8, comma 2 del Regolamento indennizzi.

Le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di **€100/00** a titolo di spese di procedura.



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)