

DELIBERA DL/05/19/CRL/UD del 29/01/2019
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
N'AMMORE E PIZZA XXX / TELECOM ITALIA XXX
(LAZIO/D/609/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella Riunione del 29/01/2019;

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 in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018.

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

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 N’Ammore e Pizza presentata in data 2.8.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti di Telecom Italia XXX (di seguito per brevità “Telecom”), in relazione all’utenza fissa n. XXXXXX3819, la difformità delle condizioni applicate rispetto a quelle fornite in sede di stipula. Specificatamente, contestava l’addebito di somme superiori nelle bollette emesse dal gestore per l’offerta sottoscritta denominata “Valore Più”, che avrebbe dovuto avere un costo mensile di € 35,00, e di ulteriori somme di somme per i servizi mai richiesti denominati “Opzione Nuvola IT Plus” e “Opzione Tutti Mobili Senza Limiti”.

Chiedeva a Telecom copia del contratto per verificare gli importi con il promotore con il quale aveva sottoscritto il contratto, nonché lo storno di quanto fatturato in più, ma non riceveva alcun riscontro.

Sulla base di queste premesse, l'utente chiedeva al gestore:

- annullamento delle fatture emesse o, in subordine, contenimento delle spese in € 35,00 mensili più Iva, con emissione di nota di credito per tutti gli importi fatturati in esubero, nonché restituzione degli importi che risultano pagati in eccesso rispetto alle condizioni pattuite.
- indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- indennizzo per attivazione servizi non richiesti;
- indennizzo per errate informazioni fornite in sede di stipula.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva, tempestivamente depositata, l'operatore respingeva le richieste avanzate dall'istante, rilevando in via preliminare l'inammissibilità della eventuale richiesta di rimodulazione del contratto, attesa la totale incompetenza del Corecom.

Nel merito rilevava l'infondatezza delle richieste per genericità dell'istanza e mancanza di documentazione a supporto, precisando quanto segue:

- l'istante chiedeva in data 10.12.2014 per la linea in questione il rientro in Telecom da OLO Fastweb, nel relativo modulo sottoscritto era prevista l'attivazione delle offerte "Linea Voce + RTG con opzione Tutti mobili", del servizio adsl "Tutto senza limiti Adsl", nonché delle opzioni "Bundle Nuvola IT Plus" e "Promo valore";
- l'11.12.2014 sottoscriveva il contratto per la fornitura del servizio/prodotto "Wifi Space", con il quale era possibile utilizzare il collegamento adsl come hot spot;
- i servizi venivano attivati regolarmente il 20.1.2015;
- dall'analisi delle fatture risulta che tutti gli addebiti sono stati regolarmente fatturati, che ammontano a € 85,00, su cui viene praticato lo sconto complessivo di € 20,00, come da promozioni attive sulla linea;
- l'unica anomalia riscontrata era relativa all'opzione "Tutti mobili senza limiti", erroneamente addebitata per un importo bimestrale di € 5,00 e per un totale di € 30,00 euro, conteggiata dal conto telefonico 3/15 all'ultimo emesso e suscettibile di rimborso.

Concludeva nel ritenere che tutti gli importi erano conformi alle condizioni economiche/contrattuali prescelte in sede di stipula e precisava che l'utente si era sottratto immotivatamente al pagamento dei conti telefonici per un importo di ben 1.574,20 (conti 3, 4, 5, 6/2015 e 1, 2, 3/2016).

3. La replica dell'utente

L'utente rilevava, con memoria di replica, che le clausole contrassegnate nella documentazione depositata dal gestore (modello del tipo "a crocetta") rappresentano delle mere clausole di stile a cui aveva aderito in assenza di un'effettiva consapevolezza del significato delle stesse e delle obbligazioni che ne sarebbero scaturite, quest'ultime tra l'altro non illustrate in sede di stipula.

Inoltre, il modulo relativo all'inserimento del nominativo dell'utenza negli elenchi telefonici contiene una firma apocrifca che si disconosce e per cui si riservava di sporgere querela nelle sedi competenti.

Nella comunicazione di Telecom del 21.1.2015 con cui si dava notizia dell'attivazione della Linea Valore al costo di € 35,00 non sono menzionati tutti i servizi/opzioni poi addebitati in fattura e il promotore, in sede di stipula, aveva assicurato al cliente che in tale abbonamento sarebbe stata compresa anche la linea adsl.

4. Motivazione della decisione.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

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

Sulla difformità contrattuale/attivazione profili e servizi non richiesti

E' bene premettere che l'utente non ha ottemperato al proprio onere probatorio di depositare le fatture su cui verte la presente contestazione, lacuna in parte sanata dal gestore mediante deposito dei conti telefonici 3, 4, 5, 6/2015 e 1, 2, 3, 2016.

Né ha ottemperato all'onere di depositare il contratto come termine di raffronto rispetto alle censure mosse di difforme esecuzione del medesimo.

Non rileva al proposito l'eccezione, pure sollevata, di mancato rilascio di copia in sede di stipula, poiché il fatto era avviabile usando l'ordinaria diligenza.

Dai moduli contrattuali versati in atti e, specificatamente, i moduli di adesione del 10.1.2014 e dell'11.1.2014 risulta essere stata richiesta e sottoscritta l'offerta Impresa Semplice con le seguenti componenti: "Linea Valore +" RTG con Opzione "Tutti i mobili"; adsl con profilo "Tutto senza Limiti" e opzione "Bundle Nuvola Plus", con attivazione del dominio www.nammorepizza.it; risulta inoltre pattuita la scontistica "Promo Valore" e "Promo Linea valore", rispettivamente per Euro 5 e 15 mensili. priva di pregio è la contestazione sull'adesione "a crocetta" della documentazione contrattuale, trattandosi di modulistica che tutti gli operatori utilizzano per la sottoscrizione dei contratti di comunicazione elettronica, laddove barrando gli appositi spazi si presta il consenso all'acquisizione dei singoli servizi/opzioni offerti.

Pertanto il gestore ha correttamente fatturato l'importo contestato di € 35,00 mensili per la "Linea Valore", conformemente a quanto riportato nel modulo di conferma attivazione della linea, di cui alla comunicazione del 21.1.2015, laddove è previsto un canone bimestrale pari a € 70,00.

Ma non solo. Con tale comunicazione il gestore ha fornito altresì all'utente le informazioni sulle caratteristiche essenziali del servizio acquisito, ovvero: una linea telefonica RTG con relativo numero telefonico, telefonate illimitate verso tutti i telefoni fissi in Italia, senza scatto alla risposta e telefonate illimitate verso tutti i mobili Tim senza scatto alla risposta.

Atteso quanto riportato nel modulo, l'utente ben poteva all'epoca del ricevimento della comunicazione riscontrare le condizioni e ove ritenesse, contestarne il contenuto nei termini di legge (codice del consumo) o entro quelli più favorevoli adottati da Telecom (cioè entro la scadenza del secondo conto Telecom successivo all'attivazione dell'offerta) come riportato nella stessa comunicazione.

Invece, le difformità contrattuali sono state contestate ben dopo 8 mesi dall'attivazione (reclamo in atti del 29.9.2015 tramite Codacons Viterbo), omettendo totalmente il pagamento delle fatture. Il secondo modulo contrattuale contiene l'acquisizione del servizio Wifi Space i cui costi sono riportati nel relativo allegato tecnico, anch'esso sottoscritto dall'utente: Euro 50,00 di attivazione ed Euro 15,00 mensili in promozione.

Dall'esame delle fatture è pertanto evidente la corretta applicazione delle condizioni tariffarie del contratto e pertanto i relativi importi sono dovuti.

Viceversa, il gestore ha ammesso un errore nella fatturazione a titolo oneroso dell'opzione "Tutti mobili senza limiti", per la quale riconosce il rimborso della complessiva somma addebitata per Euro 30,00; ne consegue anche il diritto dell'utente ad un indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti per il periodo dal 20.1.2015 (data di attivazione dell'opzione), sino al 1.2.2016 (data cessazione di tutti i servizi), con conseguente riconoscimento, ai sensi dell'art. 8, comma 2 Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, di una somma pari a € 377,00.

Sulla mancata risposta al reclamo

Come già osservato sopra, risulta in atti una raccomandata a/r del 29.9.2015 (ricevuta in data 6.10.2015) redatta dall'ass. Codacons di Viterbo di contestazione degli addebiti fatturati in eccesso rispetto alle somme pattuite.

Il gestore non ha fornito prova di aver riscontrato la segnalazione, pertanto l'utente ha diritto all'indennizzo per mancato riscontro al reclamo per il periodo dalla data di ricevimento sino al 31.5.2016 (data dell'udienza di conciliazione), detratti i giorni utili alla risposta (30 giorni da Carta dei servizi del gestore), con conseguente riconoscimento ai sensi dell'art. 11, comma 1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS della somma di € 208,00.

5. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di € 100,00 da porsi a carico di Telecom, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza dell'utente N'Ammore' e Pizza XXX nei confronti della TIM XXX.
2. La TIM XXX è tenuta a stornare parzialmente le fatture 3, 4, 5, 6/2015 e 1, 2/2016 nei termini e nella misura di cui in motivazione e a rimborsare l'utente per Euro 30,00.
3. La TIM XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre la somma di € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - € 377,00 (trecentosettantasette/00) a titolo di indennizzo ex art. 8, comma 2 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
 - € 208,00 (duecentootto/00) a titolo di indennizzo ex art. 11, comma 1 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'art. 98, comma 11, del D.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. La TIM XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
6. 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.
7. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
8. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 29/01/2019

Il Presidente

Michele Petrucci

F.TO

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

F.TO