

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx/ Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Vice Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

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

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

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 e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTA 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;

VISTA 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;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA 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*";

VISTA l'istanza n. 286 del 21 luglio 2016 con cui il Sig. xxx 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 S.p.A. (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;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante lamenta l'attivazione non richiesta dell'opzione "TIM Passpartout Plus Sertorino" da parte della società Telecom Italia.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- nel 2010 attivava un contratto per una ricaricabile, comprensiva dell'acquisto di un apparato, con l'operatore Tim, per l'unica utenza a lui intestata la n. 339 2570xxx;
- pagava regolarmente i costi relativi all'utenza e concluso il pagamento delle rate dell'apparato, a giugno 2014, provvedeva a cessare sia il contratto che l'utenza medesima;
- constatava che l'operatore Telecom Italia continuava a prelevare settimanalmente, la somma di euro 6,10 a titolo di opzione "TIM Passpartout Plus Sertorino" dalla propria carta di credito "attivato e legato all'offerta "Tutto compreso ricaricabile" e non cessato al momento del cambio dell'offerta";
- contestava, più volte, sia telefonicamente al Call center dell'operatore, che presso i centri specializzati i prelievi "non autorizzati" e ne chiedeva la cessazione, ricevendo l'informazione che "il servizio non poteva essere disdetto in quanto la numerazione non era più attiva".

In data 13 maggio 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *"la cessazione dei prelievi sulla carta di credito" e la cessazione dell'"opzione attivata in modo non lecito";*
- ii) *il "rimborso di tutte le cifre prelevate e non dovute";*
- iii) *il "riconoscimento di un indennizzo per attivazione di servizio non richiesto";*
- iv) *l'indennizzo per "scorrettezza commerciale, mancata e corretta informazione";*
- v) *le "spese di procedura".*

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia in data 21 settembre 2016 ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha dedotto l'infondatezza delle richieste dell'istante.

Nel merito l'operatore ha evidenziato che: *"in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione l'istante non ha prodotto documentazione che potesse attestare l'entità del prelievo e la data di inizio della stesso. Ciò nonostante, è plausibile pensare che in tali casi possa trattarsi di una frode o di un errore di associazione della carta di credito presso il dealer, pertanto era stato chiesto di sospendere temporaneamente la seduta paritetica, chiedendo che venisse prodotta una denuncia presso l'autorità in modo da condurre le verifiche presso il reparto anti-frode, tale collaborazione però è stata negata, impedendo di fatto a Telecom di risolvere la questione in tempi celeri ed evitare la definizione. Sul punto si aggiunge che in situazioni simili, l'assenza di una denuncia con indicazione degli estremi della*

carta di credito, del pagamento e degli estratti conto non consente al settore anti frode di bloccare gli estremi del pagamento e di comprendere la tipologia di addebito che viene effettuata, la frequenza e l'importo, nonché da quando sia iniziato il prelievo non dovuto. È ovviamente di tutta evidenza che simili dichiarazioni non possono certo essere fondate solo sulla parola dell'istante, che per quanto sia sincera, non permette di mettere in moto tutte le procedure di sicurezza. Ciò precisato, appare comunque singolare che l'istante non abbia mai reclamato negli anni passati e che la linea in oggetto è stata allo stesso intestata fino al 26/03/2014".

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte nei limiti che seguono.

In via preliminare si osserva che:

- con riferimento alla richiesta di cui al punto *sub iv*), di “*indennizzo per scorrettezza commerciale, mancata e corretta informazione*” la stessa non può essere accolta, tenuto conto che trattasi di fattispecie non prevista dal Regolamento indennizzi quali disservizi suscettibili di indennizzo (*ex multis* Delibera Agcom n. 143/16/CIR).

Nel merito:

Sull'attivazione non richiesta dell'opzione “*TIM Passpartout Plus Sertorino*”.

L'istante ha dedotto di aver subito, suo malgrado, l'attivazione non richiesta dell'opzione “*TIM Passpartout Plus Sertorino*”, laddove l'operatore ha dichiarato la correttezza del proprio operato.

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

In via generale si rileva che a fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. “*attivazioni di servizi non richiesti*” o “*prestazioni non richieste*”, previste e disciplinate dalle Delibere n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70) e dal Codice del Consumo (art. 57).

Nel caso in esame, l'operatore Telecom Italia, che risulta aver attivato l'opzione “*TIM Passpartout Plus Sertorino*”, non ha fornito la prova di avere ricevuto una valida richiesta dell'utente di attivazione dell'opzione o che l'utente abbia altrimenti accettato una proposta contrattuale dell'operatore; in atti non risulta alcuna documentazione idonea ad attestare la reale volontà dell'istante ad attivare detta opzione e, in difetto di tale prova, deve affermarsi la esclusiva responsabilità dell'operatore ex art. 1218 del codice civile, per l'attivazione non richiesta dell'opzione.

Ne consegue che l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse, nonché ad un indennizzo per l'indebita attivazione dell'opzione.

Per quanto riguarda la durata dell'inadempimento, in mancanza della data iniziale dell'attivazione dell'opzione non richiesta e della data di disattivazione della stessa, si prende a riferimento, quale *dies a quo*, la data del 21 marzo 2016 (data in cui l'istante ha presentato l'istanza di conciliazione dinanzi alla Commissione Paritetica), e come *dies ad quem* la data di deposito dell'istanza di definizione, 21 luglio 2016.

Ciò premesso ai fini della quantificazione dell'indennizzo si richiama l'art. 8, comma 2, della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, in virtù del quale “*nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione*”.

Alla luce di quanto sopra detto, la società Telecom Italia è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di euro 123,00, a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta dell'opzione “*TIM Passpartout Plus Sertorino*” (euro 1,00 *pro die* x 123 giorni).

Inoltre, l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione amministrativa della parte istante mediante il rimborso di quanto addebitato a titolo di “*TIM Passpartout Plus Sertorino*” .

Infine si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento 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 31 ottobre 2017;

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 21 luglio 2016 dal Sig. xxx nei confronti di Telecom Italia S.p.A., che l'operatore provveda a:

1) corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) euro 123,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione dell'opzione “*TIM Passpartout Plus Sertorino*” non richiesta;
- b) euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) regolarizzare la posizione contabile - amministrativa della parte istante mediante il rimborso di quanto addebitato a titolo di “*TIM Passpartout Plus Sertorino*”.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettera a) e 2) 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
Luciano Moretti

Il Presidente
Enzo Brogi