

DETERMINA n° 55 / 2020
Definizione della controversia

XXXXXXXXX./ TELECOM ITALIA S.p.A.

GU14/210/18

IL DIRIGENTE DELLA " SEGRETERIA Co.RE.COM. SICILIA "

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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*”;
- VISTA** la legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il Co.Re.Com. Sicilia per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1 Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito *Regolamento*), l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del *Regolamento*;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTO** l’art. 19, comma 7 del *Regolamento* che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Co.Re.Com., la definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non

eccedente euro 500,00 (cinquecento/00);

VISTA l'istanza di definizione della XXXXXXXXX. acquisita il 29 marzo 2018 al n. prot. 17135;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA **la posizione dell'istante:**
Con l'istanza di definizione, il sig. XXXXXXXXXn.q. di rappresentante legale della XXXXXXXXX(di seguito istante) contesta, all'operatore Telecom Italia S.p.A. (di seguito Telecom), di non avere rispettato i termini dell'offerta proposta a titolo gratuito e dallo stesso accettata.

L'istante è titolare di un contratto di abbonamento business per la fornitura del servizio di telefonia fissa, ADSL e ISDN con la Telecom per il numero di utenza telefonica XXXXXXXXXXXX. Nel mese di settembre 2017, ha ricevuto da parte di Telecom, telefonicamente, l'offerta commerciale che prevedeva i servizi Fibra e Tutto Fibra, in aggiunta alla propria linea telefonica, in maniera gratuita. Dopo avere accettato l'offerta e avendo verificato la gratuità del servizio offerto, alla fine del mese di settembre 2017 si recava presso il domicilio dell'utente il tecnico che installava un nuovo router per il funzionamento della fibra. In data 30.11.2017 riceveva la fattura n. 8V00613383 del 9.11.2017 dove si evincevano addebiti inerenti il servizio fibra e nello specifico: superfibra euro 1,45 da 23 al 26 ottobre 2017; tutto fibra euro 20,32 dal 23 al 26ottobre 2017; vendita router wifi rata 1\24 € 12,20. In considerazione di quanto accaduto, in data 5.12.2017, si rivolgeva all'Associazione Alleanza e Tutela Consumatori, a mezzo della quale, mediante comunicazione via pec richiedeva il recesso dall'abbonamento Fibra e Superfibra, nonché la copia dell'abbonamento registrato telefonicamente. Al superiore reclamo non seguiva alcuna risposta dalla società.

L'istante ha depositato repliche alle dichiarazioni avversarie e, in relazione a quanto lamentato, chiede:

1. indennizzo per mancata risposta al reclamo;
2. indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti;
3. Recesso dall'abbonamento Fibra e Superfibra;
4. Storno delle fatture insolute;
5. rimborso delle spese di procedura.

CONSIDERATA **La posizione dell'operatore:**
La Telecom Italia S.p.A. nella propria memoria difensiva eccepisce la infondatezza

del reclamo del 14.12.2017, per avere la società fatturato doppi addebiti sul conto telefonico n. 6\17 della XXXXXXXX La fattura oggetto di contestazione (periodo settembre – ottobre) riportano doppie voci di addebito sia per il servizio ISDN che per il servizio Fibra, in quanto trattasi di ratei, dovuti al fatto che l’utenza in contestazione ha subito una conversione del servizio da ISDN a Fibra in data 23.10.2017, pertanto gli addebiti sono legittimi. La correttezza degli addebiti è confermata dall’assenza di reclami in merito alle fatture successive, in quanto nel riscontro inoltrato all’istante, è stato comunicato di attendere la prossima fatturazione in cui sarebbero stati presenti i soli costi riguardanti il servizio Fibra. Dalla documentazione allegata, l’istante ha prodotto il solo reclamo di dicembre 2017 (regolarmente riscontrato) il che dimostra che gli addebiti sono legittimi.L’utente sostiene di avere aderito ad un servizio telefonico gratuito, situazione alquanto anomala, ma non ha depositato nessuna documentazione contrattuale attestante ciò. In atto vi è una morosità pari a € 88,15.

CONSIDERATA

la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito specificato.

Preliminarmente si dichiara inammissibile la richiesta di cui al punto 3), in quanto esula dalle competenze del Corecom che, in base all’art. 19, della delibera 173/07/CONS, “con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”.

Passando al merito della controversia, l’istante asserisce che nel mese di settembre 2017, ha ricevuto da parte di Telecom, telefonicamente, l’offerta commerciale che prevedeva i servizi Fibra e Tutto Fibra, in aggiunta alla propria linea telefonica, e che detta offerta veniva fornita in maniera gratuita. Il ricorrente a sostegno di quanto asserito, non deposita il contratto Fibra sottoscritto dal quale evincere la gratuità di tale offerta. E’ opportuno rilevare che ai sensi dell’art. 2697 c.1 del c.c. l’onere di provare un fatto ricade su colui che invoca proprio quel fatto a sostegno della propria tesi, chi vuol fare valere in giudizio un diritto deve dimostrare i fatti costitutivi che ne hanno determinato l’origine. Non può, comunque, non considerarsi che con lettera datata 5 dicembre 2017 l’istante, nel contestare gli addebiti riguardanti il servizio Fibra e chiedendo il recesso dal relativo

abbonamento, che riteneva offerto gratuitamente, chiede anche copia del contratto sottoscritto mediante registrazione vocale, si ha pertanto ragione di dedurre, da tale circostanza, che non ne sia stato in possesso. In proposito si rileva che, per i contratti stipulati a distanza (telefono, e-commerce, posta), gli operatori devono rispettare le novità normative introdotte dal D.Lgs 21 febbraio 2014 n. 21 al Codice del Consumo (D.lgs. 6 settembre 2005 n. 206) in recepimento della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori. Tra le numerose modifiche apportate per regolare il rapporto tra imprese e consumatori, prevede significativi cambiamenti con riferimento ai requisiti formali per la conclusione dei contratti stipulati mediante l'uso del telefono. In particolare non è più sufficiente che il compratore accetti verbalmente l'offerta formulatagli nel corso della conversazione con l'operatore, ma occorrerà che il documento contrattuale, reso in forma scritta o su supporto durevole, sia sottoscritto dal cliente a conferma del consenso già espresso attraverso il vocal order. Tale previsione comporta la necessità di ottenere la firma del consumatore o l'accettazione scritta dell'offerta affinché sorga il vincolo contrattuale a carico delle parti; in mancanza di questo requisito formale il contratto non può dirsi perfezionato. Ciò vale a dire che il contratto non può essere concluso con la sola registrazione telefonica nel corso della quale il consumatore riceve verbalmente ed accetta l'offerta, ma è necessario che segua l'invio al consumatore della proposta scritta di contratto e l'accettazione scritta del consumatore. Le norme codicistiche infatti intendono questo come il momento in cui l'utente acquisisce piena contezza di quanto ha accettato verbalmente e, in caso di difformità dalle aspettative, ha la possibilità di ripensarci. La ratio della previsione sta dunque nel rafforzamento della già esistente tutela a favore del consumatore, che deve ritenersi vincolato solo a seguito di adeguata presa di conoscenza delle condizioni contrattuali già rappresentategli per telefono, in modo da evitare la possibilità di subire contratti, condizioni, servizi e, come nel caso di specie, condizioni tariffarie non capite. Nel caso che ci occupa l'operatore non ha fornito prova di avere assolto ai suddetti previsti adempimenti e neppure ha provveduto all'invio della copia del contratto Fibra a seguito di formale richiesta da parte dell'istante datata 5/12/2017. Tenuto quindi conto che l'operatore non ha fornito prova della consapevole sottoscrizione da parte dell'istante dell'offerta Fibra si ritiene pertanto equo, in parziale accoglimento della richiesta di cui al punto 4), disporre lo storno o il rimborso di tutti i costi riconducibili al contratto Fibra in argomento compresi i costi del router wi-fi. Riguardo alla richiesta di cui al punto 2) nella considerazione che l'istante non contesta l'attivazione del servizio Fibra, di cui ha comunque fruito,

ma i costi relativi, la stessa è accolta in applicazione dell'art. 8, comma 2, della delibera 73/11/CONS pertanto la Telecom è tenuta a corrispondere un indennizzo di euro 90,00 calcolato moltiplicando 1 euro per 90 giorni calcolati dalla data di comunicazione della volontà di recedere dell'Istante, ricevuta da Telecom il 14/12/2017, fino alla data di deposito dell'istanza di definizione 14/03/2018.

Non è accolta la richiesta di cui al punto 1) in quanto la lettera datata 5.12.2017 si riferisce, sostanzialmente, ad una richiesta di recesso dall'abbonamento Fibra ed anche tenuto conto dell'accoglimento, in questa sede, della richiesta di indennizzi di cui al punto 2).

Infine riguardo alla richiesta di rimborso delle spese di procedura, in assenza di spese giustificate, si ritiene equo liquidarle in euro 100,00.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente,

DETERMINA

1. di accogliere parzialmente l'istanza del sig. XXXXXXXXX n.q. di rappresentante legale della XXXXXXXXX. nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A.
2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a stornare e/o rimborsare tutti gli importi fatturati riconducibili al servizio Fibra, compresi i costi del router wi-fi.
3. La società Telecom Italia S.p.A., oltre ad euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, è tenuta a corrispondere euro 90,00 (novanta/00) per attivazione di profili tariffari non richiesti.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al *Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio* entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 01/07/2020

Il Dirigente della Segreteria Co.Re.Com. Sicilia

arch. Francesco Di Chiara



