

Oggetto: *Definizione della controversia A. D'xxx c/ Telecom Italia*

(Rif. LAZIO D/482/2017)

Il direttore

VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1 e successive modifiche e, in particolare, l'articolo 24;

VISTA la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 (Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale) e successive modifiche;

VISTO il Regolamento di organizzazione del Consiglio regionale, approvato con deliberazione dell'Ufficio di presidenza 29 gennaio 2003, n. 3, e successive modifiche;

VISTA la deliberazione 27 gennaio 2022, n. 10 (Riorganizzazione delle strutture amministrative del Consiglio regionale. Modifiche al Regolamento di organizzazione. Proposta.) ed in particolare l'articolo 15 ter, lettera b);

VISTA la determinazione 9 febbraio 2022, n. A00138 (Istituzione delle aree presso il Consiglio regionale del Lazio. Revoca della determinazione 2 settembre 2021, n. 107);

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 28 febbraio 2022, n. 9, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 28 febbraio 2022, n. 21, al sottoscritto dott. Aurelio Lo Fazio è stato conferito l'incarico di direttore del servizio "Coordinamento organismi di controllo e garanzia";

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 15 ottobre 2020, n. 5, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 6 ottobre 2020, n. 125, è stato conferito l'incarico di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al dott. Roberto Rizzi, a cui, a seguito della citata deliberazione 10/2022, l'incarico è di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al Consiglio regionale dell'economia e del lavoro e al Difensore Civico;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la 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);

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

VISTA la delibera 16 febbraio 2011, n. 73/11/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS);

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13 (Disposizioni di riordino in materia di informazione e comunicazione), istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni, di seguito denominato Co.Re.Com.;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00314 del 16 dicembre 2019 con il quale è stato costituito il Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Lazio (Co.Re.Com. Lazio);

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS, recentemente prorogato per l'anno 2022;

VISTA la convenzione tra l'Autorità e il Comitato, stipulata dai rispettivi Presidenti in data 5 marzo 2018, con la quale si è provveduto all'attribuzione di nuove deleghe di funzioni allo stesso Comitato, anch'essa prorogata per l'anno 2022;

VISTO il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, tramite la piattaforma Concialiab, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza della sig.ra D'xxx;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell'utente:

La Sig.ra D'xxx – intestataria della numerazione 06.61xxx – nel mese di gennaio 2015 veniva contattata dal call center di TIM, già Telecom Italia, per una proposta di rientro della propria linea al costo promozionale di € 19,90 al mese. A seguito dell'accettazione della suddetta offerta, l'utente constatava suo malgrado che il prezzo offerto dall'operatore del servizio commerciale TIM non corrispondeva alla fatturazione emessa del gestore, il quale applicava così una tariffa maggiorata.

Deduce inoltre che con reclami scritti, oltre a diversi solleciti telefonici, contestava al Gestore la difformità tariffaria, senza ottenere risposta. Successivamente, precisa di aver formalizzato richiesta di recesso la quale non veniva esitata dal gestore.

Per tali motivi in sede di istanza GU14 e successiva memoria integrativa delle difese richiedeva:

i) il rimborso delle somme pagate in eccesso sui canoni per € 160,00, nonché l'integrale rimborso delle fatture relative ai mesi da ottobre 2015 ad aprile 2016, in quanto successive alla formalizzazione del recesso, per € 277,18.

ii) per l'attivazione di un servizio non richiesto (omessa lavorazione del recesso), da ottobre 2015 al mese di maggio del 2016, indennizzo di € 1.015,00;

iii) per la mancata risposta ai reclami, indennizzo di € 300,00;

iv) il rimborso delle spese di procedura per € 150,00.

Posizione dell'Operatore Telecom:

L'operatore Telecom, nel contestare le richieste di parte istante, deduce – in punto di mancata lavorazione del recesso – che l'unica lettera validamente trasmessa dall'utente, in quanto corredata della documentazione idonea alla chiusura del contratto, risale al mese di maggio 2016. Ed invero, sostiene il Gestore, la precedente missiva di recesso afferente mese di marzo 2016 veniva riscontrata con risposta del 31.03.2016, in quanto sfornita del necessario documento di identità richiesto dalla Carta dei Servizi.

In merito alla lamentata difformità tariffaria, il Gestore eccepisce che l'unica offerta valida ed applicabile al caso di specie fosse l'opzione tariffaria "TUTTO" ad € 29,90 al mese, di fatto poi tariffata all'utente, in quanto la diversa promozione ad € 19,90 era riservata alle nuove attivazioni, con esclusione dei rientri di linea.

Ipotesi di definizione: PARZIALE ACCOGLIMENTO

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

I) La domanda di rimborso dei canoni pagati in eccesso è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito descritti. Come riportato nella parte relativa alle deduzioni dell'utente, la Sig.ra D'Autilio ha dedotto di essere stata contattata dal Servizio Clienti TIM nel mese di gennaio 2015, ricevendo offerta di abbonamento per il rientro della linea fissa domestica al costo promozionale di € 19,90 al mese. Da parte sua il Gestore ha eccepito che l'unica offerta valida ed applicabile al caso di specie fosse l'opzione tariffaria "TUTTO" ad € 29,90 al mese, di fatto poi tariffata all'utente, in quanto la diversa promozione ad € 19,90 era riservata alle nuove attivazioni, con esclusione dei rientri. Tuttavia, a fronte della detta allegazione difensiva non ha fornito prova idonea a supporto di quanto contestato all'istante; sul punto, l'Operatore neppure si è premurato di offrire la prova sulla tipologia di offerta attivata con il consenso del Cliente od il semplice "vocal order", limitandosi a sostenere che il piano tariffario avesse un costo promozionale diverso da quanto sostenuto dall'utente.

E ancora. Il Gestore non solo non deposita in istruttoria il contratto o la proposta commerciale (telematica o telefonica che fosse) concordata, ma neppure produce un volantino, un'informativa o un'altra prova documentale che comprovasse il tipo di offerta attivata (o attivabile) all'atto del consenso. In funzione di detta omissione probatoria, si devono assumere come vere le allegazioni dell'utente circa la tipologia tariffaria a questi premessa in sede di stipula.

Deve pertanto considerarsi accolta la richiesta di rimborso avanzata dall'utente qualora l'operatore non offra la prova contraria di aver correttamente applicato le condizioni economiche previste dal contratto, provvedendo all'addebito in fattura degli importi concordati. Ed infatti, anche in aderenza alle precedenti pronunce della scrivente Autorità: "Deve essere accolta la domanda di rimborso formulata dall'utente qualora risulti provato che l'operatore non abbia applicato il profilo tariffario sottoscritto dall'utente" (Corecom Lazio Delibera n. 9/10).

Ne deriva pertanto che, la Sig.ra Agnese D'Autilio ha pagato in eccesso una media di € 10,00 al mese per 12 mesi.

Premesso quanto sopra, si accoglie l'istanza di rimborso della parte istante nella misura complessiva di € 120,00, a titolo di differenza sulle somme corrisposte in eccedenza sulla promozione accordata all'utente e qui quantificate in € 10,00 al mese, per i dodici mesi di cui al periodo promozionale.

Di converso, la richiesta di rimborso delle fatture pagate in eccesso successivamente alla formalizzazione del recesso non può essere accolta per i seguenti motivi. Ed invero, la parte istante sosterebbe di aver formalizzato una prima richiesta di recesso già con fax del 28.09.2015 e, solo a seguito del mancato riscontro dell'Operatore, di aver nuovamente inoltrato una raccomandata r.r. in data 25.03.2016 "ribadendo la disdetta" (cfr. pag. 2 della memoria difensiva Aeci). Tuttavia, tale circostanza è recisamente smentita dalla disamina delle risultanze istruttorie; ed invero se si legge il testo della nota del 28.09.2015 si evince chiaramente come la Sig.ra D'Autilio volesse "nel contempo denunciare" (cfr. nota citata) la difformità tariffaria oggetto del suo consenso, rispetto a quanto successivamente fatturato dal Gestore. Tale contestazione è - nella forma e nella sostanza - un vero e proprio reclamo, non essendo peraltro il fax, mezzo idoneo a formalizzare - diversamente dalla raccomandata r.r. - la cessazione del rapporto. Diversamente, seppur in modo imperfetto, la successiva raccomandata del 25.03.2016 esplicita una formale richiesta di recesso, la quale viene riscontrata dal Gestore in quanto mancante del necessario documento di identità dell'intestatario, come richiesto dalla Carta dei Servizi Telecom. Solo a seguito di detta integrazione, il successivo mese di maggio 2016 l'utente otteneva la chiusura contrattuale, nei termini previsti dalla normativa contrattuale.

Ed invero "Non sussiste alcuna responsabilità dell'operatore per il ritardo nella lavorazione del recesso qualora tale ritardo sia stato dovuto alla mancata corretta formalizzazione della volontà di disdire il contratto da parte dell'utente. E' infatti necessario che l'utente comunichi la propria disdetta secondo le modalità previste dalla normativa e dalle condizioni generali di contratto, a garanzia della trasparenza e della certezza della provenienza della documentazione da parte dell'utente stesso" (Agcom Delibera n. 118/11/CIR). Alla luce di quanto sopra, ne deriva che a fronte dell'unico valido recesso rimesso dall'utente nel mese di maggio 2016, la chiusura contrattuale ed il relativo flusso di fatturazioni possono considerarsi tempestivamente gestiti dall'operatore.

ii) Quale naturale corollario di quanto sopra statuito in merito al mancato accoglimento della domanda di rimborso delle fatture successive al recesso, neppure può essere accolta la richiesta di indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto. Come visto, infatti, il periodo per il quale viene contestato il disservizio è quello afferente i mesi da ottobre 2015 a maggio del 2016. Tuttavia, come emerso dalla fase istruttoria, nessun valido recesso veniva inoltrato dall'istante al gestore precedentemente il mese di maggio 2016.

Ne deriva che la relativa domanda di indennizzo non risulta ammissibile.

iii) Sulla mancata risposta al fax del 28.09.2015, il quale come visto deve essere considerato un vero e proprio reclamo, la domanda risulta ammissibile nella misura in cui l'operatore Telecom non ha fornito in atti riscontro specifico, limitandosi a produrre nella fase istruttoria del presente procedimento la nota tardiva del 31.03.2016. Ed invero, la nota TIM riscontra il recesso dell'utente rimesso - seppur in modo incompleto - in data 29.03.2016, lavorandolo come riscontro al reclamo, senza nulla precisare in merito alla difformità tariffaria illo tempore contestatale. Il periodo dovrà computarsi pertanto dal 28.09.2015 alla data di celebrazione dell'udienza di

conciliazione nella misura edittale massima prevista dalla norma. Ne deriva che ai sensi di quanto previsto ex art. 11, comma 1 a mente del quale: “Se l’operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di euro 300,00” l’indennizzo dovuto sarà pari ad € 300,00 essendo il calco pro die superiore al massimo regolamentare.

iv) Sulla richiesta di rimborso delle spese di procedura, la domanda non può essere accolta; ed invero a mente dell’art. 19 ex Delibera 173/07/Cons, comma 5 “Nel provvedimento decisorio l’Autorità, nel determinare rimborsi ed indennizzi, tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”; posta tale premessa, si evidenzia che prima di deferire la decisione al Collegio, al verbale di udienza del 3.07.2017, era stata formulata dal Gestore proposta congrua che tuttavia il legale dell’utente non accettava contestandone non tanto la congruità quanto le modalità ed i tempi di pagamento. Attesa la mancata accettazione dell’offerta bonaria, imputabile ad un mero scarto di 40 giorni sui tempi di pagamento tra quanto proposto dal gestore e richiesto dall’utente, si comprende come la parte istante non abbia nel caso de quo dimostrato il congruo spirito conciliativo richiesto dalla circostanza. Per tali motivi non si ritiene possibile riconoscere il rimborso delle spese richieste.

DETERMINA

per i motivi espressi in premessa, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione:

- 1) il parziale accoglimento della domanda della Sig.ra A. D’xxx. Telecom sarà tenuta al pagamento dei seguenti indennizzi:
 - a) rimborso delle somme per canoni pagati in eccesso, per € 120,00;
 - b) ex art. 11 comma 1 ex Del. 73/11/Cons per il ritardato riscontro al reclamo del 28.09.2015, così per complessivi € 300,00;
- 2) che 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;
- 3) che è fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito;
- 4) che il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
- 5) di notificare il presente provvedimento alle parti;
- 6) di pubblicare il presente provvedimento sul sito web dell’Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche dal link del sito del Co.Re.Com. Lazio.

dott. Aurelio Lo Fazio

f.to