

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

M. BIA / TELECOM ITALIA XXX

(LAZIO/D/315/2018)

Registro Corecom n. 51/2018

IL DIRIGENTE

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, sottoscritto 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 M. Bia presentata in data 15.03.2018 nei confronti dell’operatore Telecom Italia XXX;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti di TIM XXX (di seguito per brevità “Telecom”), in relazione alla propria utenza fissa, l’attivazione non richiesta dell’offerta in tecnologia fibra con concomitante sospensione dei servizi, la mancata applicazione delle condizioni agevolate di cui

alla Del. 46/17/CONS, nonché l'attivazione di servizi non richiesti (Internet Play, Chi è, Pronto PC).

In particolare con l'istanza di conciliazione e definizione rappresentava i fatti, oggetto anche di denuncia ai carabinieri, come di seguito:

- i. in data 19.7.2017, veniva contattato da un operatore del call center che proponeva l'adesione alla nuova offerta in fibra per l'utenza fissa, senza alcun onere aggiuntivo;
- ii. trovandosi in quel momento fuori città, si accordavano per un futuro, ulteriore contatto;
- iii. successivamente riceveva via sms una comunicazione di avvenuta attivazione del nuovo profilo, senza in realtà aver prestato alcuna autorizzazione; veniva altresì contattato da un tecnico per fissare un appuntamento per l'intervento.
- iv. rientrato nella propria abitazione il successivo 23.7.2017, constatava la totale assenza di linea, e segnalava il fatto al servizio clienti;
- v. in data 28.7.2017 intorno alle 15.00, veniva chiamato da un tecnico per informarlo che la linea stessa non risultava presente nella centralina di zona; tuttavia interveniva presso l'abitazione riuscendo a ripristinare il servizio internet e comunicando, il giorno seguente, il completo ripristino dei servizi.
- vi. Inoltre, il 19.8.2017 riceveva sms di notifica dell'attivazione del servizio "Internet Play" mai richiesto;
- vii. Atteso il proprio stato di invalidità, aveva fatto richiesta da giugno di fruire delle condizioni agevolate ai sensi di legge, senza esito.

Sulla base di queste premesse, l'utente richiedeva il rimborso delle somme non dovute addebitate a titolo di servizi non richiesti.

2. La posizione dell'operatore Telecom

Con memoria difensiva, tempestivamente depositata, l'operatore eccepiva in via preliminare l'assoluta genericità e indeterminazione dell'istanza sin dal formulario UG, laddove questi non aveva neppure fatto rinvio alla denuncia querela depositata sui fatti in contestazione, ma si era limitato a richiedere il rimborso di quanto riscosso in seguito all'attivazione mai richiesta di vari servizi.

La suddetta domanda, peraltro, era totalmente sfornita di documentazione probatoria a supporto della stessa, violando pertanto il principio di cui all'art.2679 c.c. , nonché il diritto di difesa di controparte.

Infatti, rispetto alle somme delle quali richiedeva il rimborso non risultavano depositate le fatture contenenti gli addebiti; quanto all'indennizzo per servizi non richiesti, l'istante non aveva dimostrato l'effettiva attivazione degli stessi producendo o la fattura o un'intimazione al pagamento che ne

facesse menzione. Le fatture depositate si riferivano infatti ad un periodo antecedente a quello dedotto.

Parimenti per il servizio fibra , non era stata provata la sua effettiva attivazione.

Concludeva pertanto per l'inammissibilità/rigetto delle domande.

3. Motivazione della decisione.

In via preliminare non si accoglie eccezione di inammissibilità sollevata dal gestore per eccessiva indeterminatezza e genericità dell'istanza.

Per quanto confusa nell'esposizione, l'istanza contiene nella sostanza tutti gli elementi utili alla difesa posto che nel formulario UG vengono dedotti nominalmente i servizi contestati (Internet Play, Pronto Pc e Chi è) e i fatti sono sufficientemente rappresentati nella denuncia querela del 5.9.2017 (che è allegata all'UG e di questo costituisce perciò parte integrante, al pari dell'ulteriore documentazione in atti) e dalla quale si evince la contestazione relativa all'attivazione del profilo fibra, nonché la disattesa richiesta di applicazione delle agevolazioni previste per la sua invalidità.

In ogni caso deve rilevarsi la particolare posizione di "debolezza" dell'utente, che richiede una specifica osservanza dei principi sanciti dalle Linee Guida ex Del. 276/13/CONS in tema di qualificazione delle istanze "inesatte", che devono interpretarsi nel senso più logico ed in ottica di favore per l'utente, lasciando ampi margini valutativi all'Autorità sulle conseguenze indennizzatorie connesse agli inadempimenti accertati.

Osservato ciò, 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 accolte, nei limiti e con le motivazioni di seguito specificate.

Sull'attivazione non richiesta della fibra.

L'utente ha dedotto che in data 19.7.2017, raggiunto da una proposta commerciale per telefono, non aveva contestualmente aderito alla stessa, bensì aveva riservato la decisione ad un futuro contatto, scoprendo poi che invece la stessa era stata comunque attivata senza il suo consenso, provocando per di più un'interruzione del servizio.

L'operatore non prende specifica posizione sul punto limitandosi ad eccepire la mancata prova da parte dell'utente dell'effettiva attivazione del servizio.

Diversamente, la prova che gli fu erroneamente attivato il profilo in fibra, è raggiunta dalla documentazione prodotta relativa all'ammissione dell'errore da parte di Telecom che con nota del 7.8.2017 "Risposta a segnalazione per offerta mai richiesta", riscontrava la fondatezza del reclamo del 23.7.2017, e informava di aver annullato l'ordine di attivazione dell'offerta Fibra, senza addebiti per il cliente. Peraltro la prova di aver acquisito l'espreso consenso del cliente

spettava comunque al gestore trattandosi di stipula a distanza secondo i requisiti posti dal Codice del Consumo.

Inoltre, secondo i più volte richiamati principi della Corte di Cassazione in tema di criterio di riparto degli oneri probatori tra le parti, a fronte della deduzione di aver subito l'interruzione dei servizi dal 23.7.2017 fino al 29.7.2017, data del ripristino, Telecom non ha fornito la prova contraria della regolare erogazione degli stessi, né della causa esimente da ogni responsabilità. Pertanto spetta all'utente l'indennizzo previsto dall'art.5 comma 1 Allegato A alla Delibera Indennizzi, per l'interruzione dei servizi voce e dati dal 26.7.2017 (già detratti i due giorni utili alla riparazione secondo la Carta servizi del gestore) al 29.7.2017 (data dedotta dall'utente), per Euro 40,00.

È inoltre possibile riconoscere l'indennizzo per profilo tariffario non richiesto ("Offerta Fibra") dal 23.7.2017 (data del reclamo) al 7.8.2017, data dell'ammissione dell'errore da parte di Telecom con comunicazione di annullamento dell'ordine.

Spetta pertanto all'utente l'indennizzo ex art.8, comma 2 Allegato A alla Delibera Indennizzi, per Euro 15,00.

Sui servizi non richiesti

Contrariamente a quanto eccepito dal gestore, l'utente ha provato l'attivazione non richiesta dei servizi accessori "Chi è" e "Pronto PC" depositando le Welcome Letter ricevute dal gestore rispettivamente il 31.8.2017 e il 1.9.2017.

Di tali attivazioni accessorie ed aggiuntive rispetto alla fornitura principale, Telecom non ha fornito prova del consenso prestato dall'utente come previsto dall'art. 67 quinquies del Codice del Consumo, e pertanto si riconosce all'utente l'indennizzo previsto dall'art.8, comma 2 Allegato A alla delibera Indennizzi dal 9.11.2017, data di deposito dell'istanza di conciliazione con la quale per la prima volta i due servizi accessori sono stati contestati alla controparte, al 15.3.2018, data di deposito dell'istanza di definizione, considerato che non risulta che il gestore a seguito delle censure mosse li abbia poi disattivati. L'indennizzo da corrispondere è di Euro 252,00.

Quanto al servizio "Internet Play" invece, non vi è prova della sua attivazione a fronte di quanto dedotto, e peraltro si deve presumere attenga all'utenza mobile non fatta oggetto della controversia.

Sul rimborso delle somme addebitate conseguenti alle illegittime attivazioni, non è possibile disporre alcunché dato che l'utente non ha prodotto il dettaglio delle fatture corrispondenti, non consentendo quindi la determinazione del relativo ammontare.

Sull'applicazione delle agevolazioni per invalidità.

L'utente sostiene di aver richiesto sin dal giugno 2017, di vedersi riconosciute le agevolazioni di legge, pari al 50% di sconto sul canone, attesa l'accertata condizione di cecità parziale, tuttavia senza ottenere un esito.

La delibera n. 46/17/CONS, detta misure specifiche e disposizioni in materia di condizioni economiche agevolate, riservate a particolari categorie di clientela, per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile; il provvedimento ha inteso estendere le agevolazioni economiche già riconosciute (Del. nn. 514/07/CONS e 202/08/CONS) ai soggetti definiti "ciechi parziali" ai sensi dell'art.3, legge n.138 del 2001.

Per cui, l'art.4 della citata delibera recita 1. "*Gli operatori che offrono servizi voce e servizi di trasmissione dati da postazione fissa, riconoscono agli utenti sordi, ciechi totali e ciechi parziali, ovvero agli utenti nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto sordo, cieco totale o cieco parziale, (...) una riduzione del 50% del canone mensile per tutte le offerte flat e semiflat voce e dati e per le offerte di sola navigazione ad internet o la fruizione di almeno 180 (centottanta) ore mensili gratuite di navigazione internet per tutte le proprie offerte di accesso ad internet a consumo.* 2. *La domanda per l'agevolazione di cui al comma 1 è presentata dall'utente all'operatore che fornisce il servizio al momento della sottoscrizione del contratto o in qualsiasi momento successivo del rapporto contrattuale. Alla domanda deve essere allegata esclusivamente la certificazione medica rilasciata dalla competente autorità sanitaria pubblica comprovante la sordità, la cecità totale e parziale, (...)* 3. *L'agevolazione ha effetto dal giorno di presentazione della domanda completa della documentazione di cui al comma 2 e per tutta la durata del rapporto contrattuale.*

Sono presenti in atti diversi moduli di richiesta, tutti incompleti nella compilazione; a quello inviato per fax il 22.8.2017, ha fatto seguito una comunicazione del gestore recapitata il 18.9.2017, con la quale questo chiedeva integrazioni; altra richiesta di integrazione della documentazione è contenuta nella nota del gestore del 3.10.2017 (mancata allegazione del documento di identità del richiedente/titolare della linea) in relazione a successiva richiesta del 25.9.2017 (non in atti) .

Esaminata la domanda redatta su modulo prestampato dal gestore ai sensi di legge, non risulta l'allegazione di un documento di identità, né risulta integrato successivamente dall'utente nonostante fosse stato richiesto ; motivo presumibile della mancata lavorazione della richiesta.

Non si rilevano ulteriori motivi ostativi all'accoglimento della stessa, se non tale incompletezza documentale e pertanto può disporsi a carico del gestore, l'applicazione della scontistica di cui ha diritto l'utente, dal momento di perfezionamento della domanda in avanti, giusto inoltro al gestore del documento d'identità mancante.

4. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, dato il comportamento delle parti e le risultanze probatorie, visto anche l'esiguo valore dell'indennizzo riconosciuto, appare equo riconoscere € 50,00 a titolo di spese procedurali, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art. 19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di € 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza proposta dal Sig. M. Bia nei confronti di TIM XXX.
2. La TIM XXX, oltre al pagamento in favore dell'istante della somma di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, è tenuta a corrispondere i seguenti importi a titolo di indennizzo:
 - € 40,00 (quaranta/00) ex art. 5, comma 1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS
 - € 15,00 (quindici/00) ex art. 8, comma 2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;
 - € 252,00 (duecentocinquantadue/00) ex art. 8, comma 2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;
3. TIM XXX è tenuta inoltre ad applicare la scontistica prevista dall'art.4 della Del. 46/17/CONS all'offerta "Tim Smart Casa" sulla linea dell'utente, dal momento in cui perverrà l'integrazione documentale già richiesta all'utente con nota del 3.10.2017.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Roma, 07/12/2018

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio
Fto