

## **DETERMINA n° 24 / 2020**

Definizione della controversia

**XXXXXXXXX / TELECOM ITALIA S.p.A.**

GU14 / 64 / 18

### ***IL DIRIGENTE DELLA "SEGRETERIA CORECOM 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 e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (*CORECOM*);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
  - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
  - 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 *CORECOM SICILIA* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, 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 *CORECOM 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 CORECOM. 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 Sig.ra XXXXXXXX acquisita il 05/02/2018 al prot. n°6090;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

**CONSIDERATA la posizione dell’istante:**

La **Sig.ra XXXXXXXX** risulta intestataria, di un contratto di abbonamento di telefonia fissa con **TELECOM ITALIA S.p.A.** (di seguito Telecom) per la linea di utenza XXXXXXXXXXXX. In data 09.08.2017, la Sig.ra XXXXXXXX, tramite un operatore telefonico della Telecom l’attivazione del servizio “TIM SMART VOCE”. La linea viene attivata il 17.08.2017, con contestuale consegna del modem. Dopo breve tempo, segue l’attivazione della linea ADSL, mai richiesta dalla parte istante, che nelle proprie memorie, ritiene il comportamento di Telecom arbitrario perché ha attivato un servizio non richiesto. In data 22.08.2017, l’istante effettua il recesso dal contratto e restituzione del modem, tramite apposito un modulo fornito dal gestore, entro 14 giorni dalla stipula. Dopo la cessazione dell’utenza, l’istante riceve ulteriore fattura da parte della Telecom, relative ai costi di recesso ed alle rate residue per l’acquisto del modem. L’istante riferisce che il 26.10.2017, effettua reclamo non riscontrato da Telecom. Il 28.11.2017 avvia una procedura di conciliazione presso questo CO.RE.COM che in data 24.01.2017, che si conclude con esito negativo. In base a tali premesse, l’istante chiede:

- 1) lo storno della fattura n. RV04494508 di € 157,01;
- 2) l’immediata verifica dell’avvenuto recesso;
- 3) gli indennizzi dovuti per legge;
- 4) il risarcimento dei danni;
- 5) la rifusione delle spese legali sostenute.

**CONSIDERATA la posizione dell’operatore:**

La Telecom Italia S.p.A. (di seguito Telecom) nella propria memoria difensiva, conferma che a seguito dell’attivazione dell’offerta “Tim Smart Voce Casa”, attivata in data 17.08.2017, all’utente, è stato consegnato contestualmente il

modem. A seguito di tale attivazione, Telecom ha provveduto ad inviare la modulistica contrattuale, contenente le condizioni economiche previste e l'indicazione dei servizi attinenti l'offerta scelta, tra cui il servizio ADSL, compreso in questa opzione, e, ai sensi dell'art. 6 Del. 664/06/CONS, apposito modulo di conferma del contratto, con le informazioni e le modalità per esercitare il diritto di recesso, nell'eventualità che l'attivazione non sia corrispondente alla volontà dell'utente. Telecom rappresenta che l'istante, era stato informato tramite *welcome letter* dell'attivazione del servizio "Tim Smart Voce Casa" il quale prevede anche l'attivazione della componente ADSL. Telecom rileva inoltre, che la cessazione dell'utenza è avvenuta contabilmente in data 13.09.2017 in seguito alla richiesta dell'istante del 05.09.2017, e che il reclamo del cliente del 14.11.2017 è stato riscontrato con nota datata 20.01.2018. Nella sua memoria Telecom evidenzia la legittimità dell'addebito e pertanto, in base a queste premesse chiede il rigetto dell'istanza.

**CONSIDERATA la motivazione della decisione:**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per la seguente motivazione.

- In relazione alla richiesta dell'istante di cui al punto, 1) *lo storno della fattura n. RV04494508 di € 157,01*, la richiesta è accolta. L'istante, ha fornito documentazione attestante che il modulo di recesso per l'acquisto del modem ed il modulo di recesso dal contratto riguardante la linea telefonica XXXXXXXXXXXX, sono stati inviati per racc. a.r. in data 23.08.2017, e regolarmente ricevuti da Telecom. Tuttavia, considerato che l'attivazione della linea telefonica e la consegna del modem all'istante, sono avvenuti in data 17.08.2017, il comunicato recesso dell'istante è avvenuto entro i 14 giorni previsti dalla norma (ex art. 52 co. 1 D.Lgs. n.206/2005). Pertanto Telecom dovrà stornare la fattura contestata a favore dell'istante.

- Per ciò che attiene alla richiesta di cui al punto 2) *l'immediata verifica dell'avvenuto recesso*, si può rilevare che Telecom, ha rappresentato in costanza della presente procedura che la cessazione dell'utenza è avvenuta contabilmente in data 13.09.2017, in seguito alla richiesta dell'istante del 05.09.2017.

Relativamente alla richiesta dell'istante di cui al punto 3) *gli indennizzi dovuti per legge*, che nelle more difensive l'istante distingue :

- gli indennizzi "*per mancata o ritardata risposta ai reclami*" ex art. 11 del Regolamento (all. A Del. AGCOM n.73/11/CONS), si ritiene accolta, infatti si

ravvisa in capo a Telecom una responsabilità nei confronti dell'utente. Posto che Telecom, nelle sue difese, rappresenta di aver riscontrato il reclamo del 14.11.2017 con nota del 20.01.2018, quindi dopo 67 giorni, a cui se ne detraggono 30 giorni (termine entro cui l'operatore deve rispondere al reclamo secondo la carta dei servizi), restano 37 giorni, che calcolati a € 1 *pro die*, corrispondono ad un indennizzo pari a € 37,00.

- Per quanto riguarda l'ulteriore richiesta di "*indennizzo per attivazione o disattivazione non richiesta*" (art. 8 del Regolamento) si ritiene non possa essere accolta, considerato il carattere assorbente del tempestivo reclamo operato dall'istante ex artt. 52 e 53 D.Lgs. n.206/2005, come già esposto al punto 1).

- Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto 4) *il risarcimento dei danni*, questa non può essere accolta perché da ritenersi inammissibile. L'istante per come specificato in memoria, chiede il risarcimento dei danni da parte di Telecom, derivanti dalla responsabilità contrattuale ed extracontrattuale ex artt. 1218 e 2043, oltre ai danni patrimoniali e non patrimoniali "*anche nella loro veste di natura esistenziale patiti dall'istante*". E' evidente che una richiesta di tale natura esula dalla funzione propria del Corecom, poiché non rientra nel possibile oggetto di pronuncia previsto dal Regolamento (art.19,co. 4). Resta comunque salva la possibilità di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

- In riferimento al punto 5) *la rifusione delle spese legali sostenute*, si ritiene riconoscere la somma di euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di spese di procedura.

Per i motivi riportati in premessa che qui si confermano integralmente, accogliendo parzialmente l'istanza della Sig.ra XXXXXXXXX per l'utenza XXXXXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.a., il Dirigente della Segreteria Corecom Sicilia,

#### **DETERMINA**

1. Che Telecom Italia S.p.A. è tenuta ad effettuare a favore dell'istante lo storno della fattura n. RV04494508 dell'importo di euro 157,01 (centocinquantasette/01)
2. Che Telecom Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di euro 37,00 (trentasette/00) a titolo di indennizzo per ritardo nella risposta al reclamo, oltre la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso delle spese di procedura;
3. Di rigettare le ulteriori richieste dell'utente.

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo CORECOM. l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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

Il presente atto 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 CORECOM Sicilia e dell'AGCOM.

*Palermo, 09/06/2020*

IL DIRIGENTE  
Segreteria Corecom. Sicilia  
*arch. Francesco Di Chiara*

