

DETERMINA n° 9 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX /TIM S.P.A. (già TELECOM ITALIA S.P.A)

GU14 / 293 / 2017

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 del **sig. XXXXXXXXX** acquisita il 20 giugno 2017 *al n. prot. 32992*;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA** **la posizione dell'istante:**
- Con istanza di definizione il sig. XXXXXXXXX ha contestato all'operatore Tim S.p.A (già Telecom Italia spa) in relazione all'utenza di **tipo business XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX**: prodotti e servizi non richiesti, spese/fatturazione non giustificate, trasparenza contrattuale.
- L'utente rappresenta che nel mese di maggio 2013 riceveva telefonata da operatrice Telecom la quale gli proponeva un'offerta denominata “Tablet Tutto compreso”. L'offerta prevedeva due Tablet a costo zero quindi il costo dell'abbonamento rimaneva bloccato per 24 mesi ed era pari ad €80,00 bimestrali. Malgrado quanto sopra la società Telecom addebitava irregolarmente le rate di 2 tablet Olivetti. Nonostante diversi reclami mediante fax del 28/10/2014 e 22/01/2015 e del 16/03/2015 l'istante non riceveva nessun riscontro. In data 30/01/2017 lo stesso si rivolgeva all'associazione Alleanza e Tutela Consumatori e per mezzo di quest'ultima chiedeva lo storno delle fatture dal 10/11/2014 al 11/05/2015, perchè contenenti costi superiori a quelli contrattualmente pattuiti, e la cessazione del contratto non è dipesa dalla sua volontà, chiedeva altresì gli indennizzi previsti per legge. La Tim S.p.A non dava riscontro alla suddetta richiesta.
- L'istante in base a tali premesse, chiede:
- 1) indennizzo per mancata risposta ai reclami ex art 11 Del n.73/2011 CONS All. A;
 - 2) indennizzo di €7.300,00 ex art. 8 Del n.73/2017CONS All. A dal 05/05/2013 al 11/05/2015;
 - 3) storno dalle fatture;
 - 4) rimborso spese di procedura e assistenza.

CONSIDERATA **la posizione dell'operatore:**

La TIM SPA (già Telecom Italia Spa) nel proseguo *società e/o operatore* nella propria memoria difensiva eccepisce l'infondatezza delle doglianze, asserisce che l'istante ha accettato la vendita rateale dei due tablet tramite regolare registrazione che deposita. Ascoltando il suddetto V.O., evidenzia l'operatore, si rileva che è stato esposto chiaramente che i due tablet erano in vendita rateale con costo mensile di €. 38,50, (iva esclusa), da

addebitare sulle fatture telefoniche relative alle utenze n .XXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX. L'istante in modo chiaro ha accettato tali condizioni contrattuali e quindi si procedeva al relativo addebito dei costi in fattura.

Richiama la delibera Agcom 664/06/CONS che dispone, nel caso in cui per la conclusione del contratto si è utilizzata la comunicazione telefonica, *l'adempimento degli obblighi informativi ed il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione, previo consenso dell'interessato alla registrazione.*

Per quanto sopra non si riscontrano inadempimenti contrattuale da parte della società convenuta. In relazione al mancato invio del V.O. ha evidenziato che la stessa ha invitato l'utente ad inoltrare la richiesta ai sensi dell'art 7 del D.Legsl. n.190/3003.

Evidenzia infine la situazione contabile delle utenze intestate all'istante da cui risulta una morosità al 02/2017 pari a €. 3,433,63.

Chiede quindi per le ragioni suddette il rigetto in toto dell'istanza e delle richieste di indennizzo formulate dall'istante poiché infondate in fatto e in diritto.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Preliminarmente si deve evidenziare l'erroneità presente nell'istanza della data di conclusione del contratto, infatti l'istante sostiene essere avvenuto nel mese di maggio 2013 ma dalla disamina della documentazione risulta invece, che la vicenda de qua risale all'aprile 2014 quando l'utente concludeva contratto telefonico a distanza, come risulta dal V.O agli atti. Tale ricostruzione è conforme alla documentazione in atti avendo anche a riguardo sia la consegna dei Tablet avvenuta nel maggio 2014, sia ai reclami presentati dall'istante e sia dall'emissione delle fatture riportanti l'addebito della prima rate dei predetti tablet .

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito specificato.

In relazione alla richiesta di cui al *punto 1)* di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la stessa può essere accolta in toto, in quanto dalla disamina dei documenti agli atti dell'operatore si evince che quest'ultimo non ha dato riscontro ai vari reclami presentati dall'istante prima personalmente e poi tramite Associazione a tutela dei consumatori a cui lo stesso si era rivolto. Il primo reclamo è stato inoltrato dall'istante a mezzo fax il 28/10/2014 e stante che i successivi hanno ad oggetto la medesima doglianza ai fini del computo dell'indennizzo l'arco temporale partirà dai 30 giorni successivi a tale data e sino alla data dell'udienza di conciliazione (30/05/2017).

Ai sensi dell'art 11 del *Regolamento sugli indennizzi* l'indennizzo complessivo da corrispondere al cliente non può superare l'importo di €.300,00. Nel caso di specie stante il lungo tempo trascorso tra la presentazione del reclamo e l'udienza di conciliazione, l'istante ha diritto all'indennizzo massimo previsto dal succitato regolamento. Pertanto TIM è tenuta

a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'art.11, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 300,00 (trecento/00).

Con riferimento alla richiesta di cui al *punto 2)* indennizzo ex art 8 Delibera n. 73/2011 CONS, la richiesta non può essere accolta per le motivazioni di cui appresso.

Il contratto concluso dall'istante rientra nell'ambito dei c.d. "contratti a distanza" di cui all'art.50 e segg. del Codice del Consumo, disciplina ripresa e dettagliata dalla Delibera n.664/06/CONS con riferimento ai contratti per la somministrazione di servizi di comunicazione elettronica, conclusi con tale tecnica di comunicazione.

Attesa la contestazione dell'utente, si tratta di accertare se la dinamica di prospettazione dell'offerta, acquisizione del consenso ed assolvimento degli obblighi informativi conseguenti, abbia integrato i requisiti posti dalla normativa succitata a tutela del contraente debole, in quanto il professionista è onerato da una serie puntuale di obblighi informativi e documentali (artt.52 e 53 del Codice del Consumo) ed il consumatore ha la possibilità di esercitare il diritto di recesso

senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo in un termine stabilito (art.64).

Sulla scorta della normativa generale, la Delibera n. 664/06/CONS ha imposto vincoli ancora più stringenti alla condotta dell'operatore di TLC che adotti la tecnica "a distanza" per la stipula dei contratti di telefonia. Assume rilievo, allora, il combinato disposto dei commi 5 e 6 dell'art. 2 (*Conclusione dei contratti a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica*) che stabilisce, in linea generale, che la volontà inequivoca dell'utente di concludere il contratto deve risultare da un modulo, ovvero altro documento contrattuale anche elettronico, con la specifica che nel caso venga utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi sul contratto stipulando ed il consenso informato dell'utente, " *possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, "sempre che l'operatore abbia adempiuto anche agli oneri di cui al comma seguente e cioè l'invio di un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni di cui all'art.53, comma 1 del Codice del Consumo (condizioni e modalità di esercizio del diritto di recesso, recapiti del gestore per i reclami, servizi di assistenza e garanzie), nonché delle informazioni di cui all'art.52, quelle cioè relative al contratto concluso (caratteristiche essenziali del servizio, prezzo, esistenza del diritto di recesso, durata e validità dell'offerta e del prezzo ecc.).al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto"* (comma 7).

Dall'ascolto del V.O si rileva che l'istante ha attivato con TIM l'offerta, "Tablet Tutto compreso", prestando il proprio consenso alla registrazione. Dopo

l'identificazione dell'utente, l'operatore, in ottemperanza a quanto previsto dagli art 52 e 53 codice del consumo ha esposto il costo mensile dei tablet, il numero delle rate, ha specificato che le stesse sarebbero state addebitate bimestralmente su conto telefonico dell'utenze intestate allo stesso, ha descritto le caratteristiche tecniche del prodotto ha specificato i termini del recesso e si è impegnato anche all'invio sulla mail [XXXXXXXXXX](#) della documentazione attestante i contenuti dell'offerta di TIM, accettata dall'istante.

Ne l'operatore ne l'istante hanno fornito chiarimenti o prove documentali che confermino o neghino l'invio della citata documentazione. Né si riscontrano in atti contestazioni, nei confronti dell'operatore, da parte dell'istante per il mancato invio della documentazione contrattuale, nè si riscontra la volontà dell'istante alla restituzione dei prodotti ricevuti in data 15/5/2014.

Da quanto suesposto, stante la regolare conclusione del contratto, non si rinviene nei confronti dell'operatore nessuna responsabilità per l'attivazione dell'offerta "Tablet tutto compreso" quindi nessun indennizzo si può riconoscere all'istante.

Parimenti non risulta accoglibile la richiesta di cui al *punto 3)* atteso che le fatture sono relative ai prodotti acquistati e non restituiti nei termini delle condizioni generali di contratto, ne successivamente, pertanto, l'istante sarà obbligato al pagamento delle fatture insolute relative all'importo dei Tablet.

Infine, ed in accoglimento alla richiesta di cui al *punto 4)*, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che lo stesso ha partecipato all'udienza di conciliazione ed a quella di definizione, svoltesi innanzi al Corecom, con l'assistenza del delegato incaricato della sua rappresentanza

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

DETERMINA

- 1) Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. XXXXXXXXX nei confronti della TIM S.p.A(già Telecom Italia S.p.A) per l'utenza **tipo business XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX**, per le motivazioni di cui in premessa.
- 2) La Società TIM S.p.A. è tenuta a pagare all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, oltre la somma di €.100,00 (cento/00) a titolo di rimborso per spese di procedura, il seguente importo :
 - euro 300,00(trecento/00) a titolo di indennizzo.

La società Tim S.p.A (già Telecom Italia SPA) è tenuta, altresì, a comunicare a questo CO.RE.COM. 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.

E' 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

