

DETERMINA n° 15 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / TELECOM ITALIA S.p.A.

GU14 / 474 / 17

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 ed 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).
- VISTA** l’istanza di definizione dell’**XXXXXXXX** acquisita in data 14.11.2017 al protocollo n. 61270;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA** **la posizione dell’istante:**
- L’**XXXXXXXX** aderendo alla promozione “Soluzione Clienti Azienda” sottoscriveva con Tim regolare contratto (rif. N. **XXXXXXXXXXXX**) per l’utenza fissa business **XXXXXXXXXXXX** per il servizio voce ed ADSL e contestualmente venivano collegate a detta utenza delle Sim per i telefoni mobili.
- Successivamente, in corso di rapporto contrattuale, venivano emesse le fatture n. 7X00189332 del 16.01.2017, n. 7X01165389 del 14.03.2017, n. 7X02122938 del 15.05.2017 ove venivano addebitati dei costi pari ad € 446,64 (oltre iva) per “servizi interattivi” e “dati web” mai attivati e richiesti dall’istante.
- Nonostante i vari reclami telefonici ed a mezzo fax del 31.05.2017 la ricorrente non aveva riscontro e, in data 05.06.2017, provvedeva ad inoltrare regolare reclamo richiedendo l’interruzione di tali servizi e la conseguenziale ingiustificata fatturazione nonché il rimborso per le somma di € 446,64 (oltre iva) già corrisposta.
- In data 06.07.2017 l’istante, atteso il mancato riscontro al reclamo de quo, depositava istanza di conciliazione richiedendo il rimborso della somma di € 446,64 oltre iva, gli indennizzi dovuti per legge, il risarcimento danni e la refusione delle spese legali.
- All’udienza fissata per il 18.09.2017 al fine di esperire il tentativo di conciliazione, alla presenza di entrambe le parti non si addiveniva ad un accordo e pertanto in data 14.11.2017 veniva depositata istanza di definizione della procedura in essere ove l’istante richiedeva:

- 1) La corresponsione della somma di €. 30,00 per mancata risposta al reclamo

dal 05.06.2017 al 06.07.2017;

- 2) L'indennizzo per € 1.190,00 per l'attivazione di servizi non richiesti dal 16.01.2017 al 15.05.2017;
- 3) Rimborso della somma di € 446,64 oltre iva;
- 4) Refusione spese procedurali e oneri legali;
- 5) Riserva per eventuale richiesta di risarcimento

Con memoria del 04.12.2017, presentata entro i termini, l'istante ha sostanzialmente reiterato le richieste formulate con l'istanza di definizione.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore Telecom Italia S.p.A.:

La Telecom Italia S.p.A. (di seguito *breviter* Telecom) presentando la propria memoria difensiva entro i termini (45 giorni) asserisce la correttezza del proprio operato precisando che le fatture oggetto della contestazione si riferiscono al contratto di telefonia mobile ed in dette fatture sono presenti addebiti per connessioni web e servizi interattivi.

Precisa inoltre la legittimità della propria pretesa per l'addebito di tali servizi a pagamento in quanto i medesimi possono essere soltanto attivati dall'utente il quale è nelle condizioni di verificare costantemente lo stato di abilitazione/disabilitazione delle linee mobili visualizzando la propria posizione all'interno dell'area Clienti "Impresa Semplice".

Evidenzia inoltre che i reclami in merito agli addebiti non sono stati presentati nei tempi previsti dalle CGC e che all'atto della presentazione dell'istanza il cliente ha una morosità pari ad € 1.778,72.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Preliminarmente si osserva che l'istanza presentata è proponibile ed ammissibile in quanto soddisfa i requisiti normativamente previsti di ammissibilità e procedibilità ex art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzioni delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante possono essere accolte nei limiti e per le ragioni di seguito precisate.

Con la richiesta di cui al primo punto delle domande contenute in istanza, la ricorrente ha richiesto l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo rispetto al

termine previsto dalla carta dei servizi, cioè euro 1,00 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di € 300,00.

In via generale, secondo quanto disposto dall'art. 8, comma 4, dell'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03 CSP *“gli organismi di telecomunicazione indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso. L'organismo di telecomunicazione comunica all'utente l'esito del reclamo”*.

Nella fattispecie in esame, risulta incontestato che l'operatore Telecom abbia ricevuto il reclamo dell'istante in data 05.06.2017; tuttavia l'operatore medesimo, che in memoria difensiva afferma l'irregolarità dell'invio del reclamo, non è stato in grado di fornire elementi validi ed idonei a disconoscere la pretesa dell'istante che pertanto appare valida e legittima.

Ne consegue, ai sensi dell'art. 11 della Direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CPS, il diritto dell'istante ad un indennizzo proporzionato al pregiudizio subito.

Ai fini dell'individuazione del periodo di riferimento per il quale computare l'indennizzo, dovrà essere considerato quale *dies a quo* il 05.07.2017, giorno entro il quale l'operatore avrebbe dovuto fornire la risposta al reclamo (entra 30 giorni solari dalla ricezione del reclamo, come da Carta Servizi di Telecom); quale *dies ad quem*, in applicazione di quanto previsto dalle Linee Guida approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS, dovrà essere considerato il primo momento utile con cui l'utente ha potuto confrontarsi con la compagnia telefonica corrispondente, nel caso di specie, all'udienza di conciliazione del 18.09.2017. pertanto, l'intervallo di riferimento da considerarsi è quello di complessivi n. 75 giorni.

Ai fini della quantificazione del suddetto indennizzo, quindi, si dovrà fare riferimento al parametro economico previsto dall'art. 11, comma 1, dell'Allegato A della Delibera n. 73/11/CONS, che fissa in 1,00 euro l'indennizzo per ogni giorno di ritardo nella risposta ai reclami. La ricorrente, pertanto, avrà diritto al versamento dell'importo di euro 75,00 (1,00 euro per 75 giorni).

In merito all'attivazione di servizi non richiesti la parte istante ha dedotto di aver subito, suo malgrado, l'attivazione non richiesta di servizi interattivi sull'utenza *de qua* ad opera della società Telecom, mentre, quest'ultima ha affermato che tali servizi sono stati volontariamente attivati e poi disattivati dallo stesso utente

successivamente alla scoperta dell'addebito in fattura.

Al riguardo l'operatore Telecom non ha fornito alcuna prova dell'esistenza di un consenso informato e consapevole da parte dell'istante per l'attivazione dei servizi in questione.

Quindi, in difetto di tale prova, deve affermarsi l'esclusiva responsabilità dell'operatore Telecom ex art. 1218 c.c. per l'indebita attivazione dei servizi non richiesti.

Ne consegue il diritto dell'istante al rimborso relativo alla quota per i servizi *de quibus* non richiesti relativamente alle fatture n. 7X00189332 del 16.01.2017, n. 7X01165389 del 14.03.2017, n. 7X02122938 del 15.05.2017 oltre allo storno degli importi di cui alle fatture successive fino all'intervenuta disattivazione dei medesimi.

In ordine alle richieste risarcitorie genericamente avanzate da parte istante queste non possono essere oggetto di pronuncia da parte del Corecom, risultando le medesime di competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, commi 4 e 5, della Delibera . 173/07/CONS, organo deputato a determinare l'an e il quantum delle richieste di rimborsi ed indennizzi.

Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00), per le spese di procedura.

DETERMINA

di accogliere l'istanza presentata da XXXXXXXXX, in persona dell'amministratore unico, sig. XXXXXXXXX, nei confronti della Telecom Italia s.p.a. e per l'effetto condannare la società resistente al rimborso in favore dell'istante della quota per i servizi *de quibus* non richiesti relativamente alle fatture n. 7X00189332 del 16.01.2017, n. 7X01165389 del 14.03.2017, n. 7X02122938 del 15.05.2017 oltre allo storno degli importi di cui alle fatture successive fino all'intervenuta disattivazione dei medesimi; oltre € 75,00 per indennizzo relativo alla mancata risposta ai reclami. Dispone che la Telecom Italia S.p.A., corrisponda la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per spese di procedura.

Ogni ulteriore richiesta è rigettata.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11,

del decreto legislativo 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.

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

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 CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 09/06/2020

IL DIRIGENTE
SEGRETERIA CORECOM SICILIA
Arch. Francesco Di Chiara

