



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 109/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA
STELITANO xxxx/TIM-TELECOM ITALIA xxx.
(GU14/28242/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 maggio 2016;

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*";

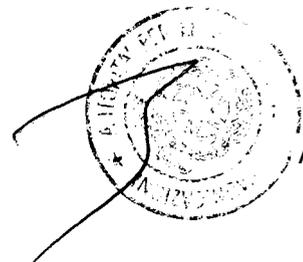
VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*", di seguito denominato *Regolamento indennizzi*;

VISTA la legge regionale della Regione Calabria del 22 gennaio 2001, n. 2, recante "*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni – CORECOM*";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo quadro 2008*, sostanzialmente conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 444/08/CONS;

lupe





Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera dell'Autorità n. 668/09/CONS del 26 novembre 2009, recante "*Delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni Calabria e Lazio*", con la quale il Consiglio, in esito all'istruttoria sul possesso dei requisiti da parte del Comitato regionale per le comunicazioni, ha disposto il conferimento della delega di funzioni di cui all'art. 3 dell'Accordo quadro 2008 al CORECOM Calabria;

VISTA la convenzione stipulata, in data 16 dicembre 2009, tra l'Autorità e il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria per la delega delle funzioni di cui alla delibera n. 668/09/CONS, e, in particolare, l'articolo 12 rubricato "*Poteri sostitutivi e revoca*";

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*", come modificato da ultimo dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la nota del CORECOM Calabria prot. n. 30049 del 25 maggio 2015, con cui si comunica la decadenza del Comitato;

PRESO ATTO della mancata elezione dei membri del CORECOM Calabria e, conseguentemente, del mancato insediamento del nuovo Comitato.

CONSIDERATO che il protrarsi della *vacatio* del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria impedisce l'efficace assolvimento delle funzioni di tutela delegate dall'Autorità;

VISTA la proposta del Servizio Ispettivo, Registro e CORECOM di attivazione dei poteri sostitutivi, in merito alla *vacatio* per sopraggiunti termini di mandato del CORECOM Calabria, condivisa dal Consiglio dell'Autorità nella riunione dell'11 marzo 2016;

RITENUTO opportuno che l'Autorità avochi a sé l'adozione dei provvedimenti di decisione di cui all'articolo 22, dell'allegato A) alla delibera n. 173/07/CONS, in via provvisoria e fino alla nomina del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria;

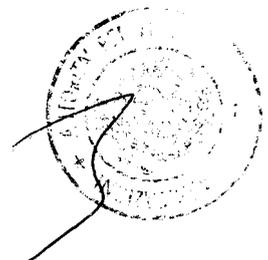
VISTA l'istanza del sig. Stelitano, del 15 maggio 2015;

VISTI gli atti del procedimento e gli esiti dell'istruttoria svolta, trasmessi dal CORECOM Calabria secondo le modalità indicate nella nota del 22 marzo 2016, prot. n. 12941;

CONSIDERATO quanto segue:

I. La posizione dell'istante

Lupe





Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 09651783827, ha lamentato i seguenti disservizi (mancata trasparenza contrattuale; addebito somme per servizi non richiesti; sospensione del servizio; mancata risposta ai reclami) nei confronti della Società indicata in epigrafe.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. nel mese di marzo 2014 aderiva ad un'offerta commerciale proveniente da Telecom Italia per l'attivazione del piano tariffario Tim Smart 40, al canone fisso mensile di euro 29,00, comprensivo di servizio fonia+ Adsl+ una sim con 400 minuti di traffico, 400 sms e 2 Giga di internet;
- b. sin dall'attivazione riscontrava diversi inadempimenti contrattuali (mancata trasmissione del contratto e delle CGC; addebito di costi per servizi non richiesti; invio di sim non richiesta);
- c. per tali disservizi, l'istante adiva il CORECOM Calabria e raggiungeva un accordo con il gestore, come da verbale di conciliazione del 16 settembre 2014, in atti;
- d. per effetto dell'accordo summenzionato, l'operatore si impegnavo allo storno delle fatture già emesse, al riconoscimento di un indennizzo di euro 600,00 e ad eseguire i seguenti adempimenti: invio contratto/modulo di adesione e CGC; emissione fatture con importi esatti; disattivazione dei servizi/opzioni mai richiesti; disattivazione sim mai richiesta;
- e. permanendo i disservizi sopra riferiti, in data 27 novembre 2014, l'istante inoltrava un reclamo all'operatore, in cui contestava gli addebiti per servizi non richiesti e chiedeva il ricalcolo delle fatture;
- f. detto reclamo restava inevaso ed a seguito dell'invio di una nuova fattura, d'importo esorbitante, l'utente riproponeva il reclamo, che rimaneva nuovamente non riscontrato;
- g. nelle more della definizione dei due reclami ed in attesa dei ricalcoli di fatturazione richiesti, l'istante riceveva i primi atti di diffida e messa in mora, cui faceva seguito, in data 25 novembre 2014, una sospensione dei servizi, non preavvisata, e la riattivazione degli stessi alla data del 20 gennaio 2015;
- h. seguiva una seconda sospensione amministrativa in data 3 febbraio 2015 e la riattivazione alla data del 5 febbraio 2015;
- i. constatata la vessatorietà di tale condotta dell'operatore, l'utente, in data 26 gennaio 2015, inoltrava un terzo reclamo con contestuale richiesta di recesso dal contratto per grave inadempimento contrattuale, con decorrenza dal 28 febbraio 2015;
- l. in seguito, con missiva del 30 aprile 2015, l'istante avanzava all'operatore richiesta di invio del file contenente la registrazione del colloquio telefonico, nel corso del quale l'utente aveva prestato il consenso alla stipulazione del contratto de quo; detta richiesta rimaneva inevasa;
- m. in data 6 maggio 2015 l'istante riceveva una lettera di messa in mora da parte di una società di recupero crediti, incaricata da Telecom, in cui si richiedeva il pagamento dell'insoluto per l'ammontare di € 468,55





Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la liquidazione di un indennizzo per mancata trasparenza contrattuale e per modifica unilaterale dei termini contrattuali, lamentando l'inadempimento del gestore, consistente nella violazione degli oneri informativi in relazione alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi offerti (ai sensi dell'art. 4, comma 1 Delibera 179/03/CSP; art. 70, comma 4 d.lgs. 259/2003 e art. 3 Delibera 126/07/CONS);
- ii. la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per attivazione di due servizi non richiesti, pari ad euro 1,00 al giorno per tutta la durata dei disservizi, e lo storno delle fatture emesse; la rettifica della fatturazione successiva;
- iv. la liquidazione degli indennizzi per indebita sospensione dei servizi di che trattasi;
- v. il rimborso delle spese di procedura

2. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza delle domande avversarie e chiedendone il rigetto.

In primo luogo, la convenuta rileva che le offerte/promozioni su indicate sono state attivate a decorrere dal 26 giugno 2014, come da comunicazione in atti. Quanto all'offerta "Smart", Telecom evidenzia che la stessa era stata offerta in promozione al costo mensile di euro 30,00 solo se l'utente avesse scelto di pagare le fatture tramite domiciliazione bancaria; in mancanza, il canone avrebbe dovuto essere pagato per intero. Pertanto, a detta dell'operatore, gli importi fatturati (che formano oggetto dell'odierna controversia) sono stati correttamente addebitati e l'utente era a conoscenza delle condizioni economiche e giuridiche dell'offerta, avendo ricevuto la lettera di benvenuto datata 26 giugno 2014, agli atti. Ne deriva l'assenza di qualsivoglia modifica unilaterale delle condizioni di contratto e di addebito per servizi non richiesti, in quanto le somme fatturate sono relative a servizi che l'utente aveva richiesto.

JUPC





Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'attuale insoluto relativo all'utenza de qua ammonta ad euro 480,90, a causa del mancato pagamento dei conti telefonici dal n. 6/14 al n. 3/15. La sospensione lamentata dal ricorrente è stata legittima, in quanto regolarmente preavvisata, come in atti.

L'utente ha continuato a fruire dei servizi pur senza aver pagato i relativi conti telefonici. In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione

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

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di liquidazione di un indennizzo per mancata trasparenza contrattuale, la stessa non merita, in questa sede, accoglimento, dal momento che la questione risulta già trattata all'esito dell'udienza per tentativo di conciliazione del 16 settembre 2014, come si dirà.

Quanto alla lamentata modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, l'istruttoria ha constatato che la questione odierna non si incentra su tale problematica e che, pertanto, la richiesta di indennizzo non riveste alcun pregio.

Quanto al persistere, in fattura, di addebiti per servizi non richiesti, devono esporsi, preliminarmente, alcune considerazioni: alcuni disservizi lamentati dall'utente (ovvero, la mancata trasparenza contrattuale e l'omissione dei necessari obblighi informativi, tradottisi nell'invio con ritardo della proposta di abbonamento e delle CGC e, di conseguenza, nella mancata conoscenza delle condizioni giuridiche ed economiche dell'offerta; nella mancata attivazione della domiciliazione bancaria al fine di ottenere uno sconto sul canone mensile del piano tariffario Tim Smart 40; nell'attivazione di due servizi accessori e di una sim non richiesti e non voluti dall'utente) hanno trovato un primo parziale ristoro in occasione dell'udienza di conciliazione del 16 settembre 2014, all'esito della quale l'operatore si era impegnato a corrispondere un congruo indennizzo ed a stornare i conti telefonici dal n. 3/2014 al n. 5/2014, come da verbale in atti.

Resta, tuttavia, da considerare, ai fini del riconoscimento di un eventuale indennizzo, la fatturazione emessa da Telecom in data successiva a quella del tentativo di conciliazione suddetto, dal momento che, nonostante l'impegno assunto dall'operatore ad effettuare il ricalcolo degli importi fatturati e la rettifica della fatturazione successiva, i problemi segnalati dall'odierno istante non sembrano essere stati completamente risolti, permanendo gli addebiti per due servizi accessori (opzione *superinternet* ed opzione *internet play*), non voluti dall'utente ed espressamente disdettati, come si evince dalle missive agli atti e dalla condotta concludente dell'utente medesimo. In caso di attivazione di servizi/profili tariffari non richiesti, l'art. 57 del Codice del Consumo ne vieta la fornitura ed esenta il consumatore dall'obbligo di qualsiasi prestazione corrispettiva; ciò posto, in caso di contestazione, qualora l'operatore non riesca a dimostrare l'esistenza di cause tecniche, ad esso non imputabili, che abbiano.

lupe





Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse e ad un indennizzo per ciascun giorno di indebita attivazione, sino al ripristino della precedente configurazione.

Nel caso che ci occupa, all'esito dell'istruttoria e dall'esame della documentazione acquisita, si conclude per l'accoglimento della richiesta di storno e di indennizzo per l'attivazione dei servizi non richiesti, come sopra indicato al punto *iii*). Pertanto, la società Telecom è tenuta a stornare dai conti telefonici in contestazione (ovvero dal conto n. 6/2014 sino al conto n. 3/2015) gli importi, comprensivi di IVA, relativi ai servizi non richiesti dall'utente (opzione *superinternet* ed opzione *internet play*), ed a riconoscere al medesimo un indennizzo, calcolato ai sensi dell'art. 8, comma 2 del Regolamento indennizzi (nella misura di euro 1,00 per ciascun giorno di attivazione di ciascun servizio accessorio non richiesto). L'indennizzo, così calcolato, dovrà decorrere dal 17 settembre 2014 (giorno successivo all'udienza di conciliazione) al 28 febbraio 2015 (data della risoluzione contrattuale), per complessivi 165 giorni di disservizio, per l'importo di euro 330,00 (trecentotrenta/00).

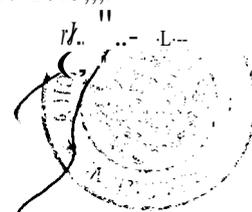
Non si accoglie la richiesta di storno degli addebiti relativi al piano tariffario Tim Smart 40, dal momento che, per come risulta dagli atti, l'utente ha appreso, in occasione dell'udienza di conciliazione del 16 settembre 2014, che l'attivazione di detta promozione era legata alla richiesta di domiciliazione bancaria; nondimeno, non risulta a questa istruttoria che l'odierno istante, successivamente all'udienza di conciliazione di che trattasi, abbia richiesto l'attivazione della domiciliazione bancaria, al fine di poter ottenere lo sconto in questione.

Quanto alla richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), di indennizzo per indebita sospensione dei servizi fonia + ADSL, si ritiene di accogliere la richiesta, limitatamente al periodo di sospensione che va dal 25 novembre 2014 a tutto il 20 gennaio 2015, dal momento che la documentazione acquisita agli atti non dimostra che tale sospensione amministrativa sia stata debitamente preavvisata, per come disposto dalle vigenti norme di settore. E' stata, infatti, esibita una nota di Telecom, indirizzata al ricorrente e datata 21 gennaio 2015, contenente un sollecito di pagamento e contestuale preavviso di sospensione. Per il che, si ritiene legittimamente disposta solamente la ulteriore sospensione per morosità, relativa al periodo 3 febbraio-5 febbraio 2015.

Per quanto sopra, l'operatore Telecom è tenuto a corrispondere al sig. xxxx Stelitano l'indennizzo di euro 855,00 (ottocentocinquantacinque/00), calcolato ai sensi dell'art. 4, comma 1 del Regolamento indennizzi, per l'indebita sospensione dei servizi fonia+ADSL dal 25 novembre 2014 a tutto il 20 gennaio 2015, per complessivi 57 giorni di disservizio.

Si riconosce, altresì, meritevole di accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di indennizzo per mancato riscontro scritto/mancata gestione dei reclami dell'utente, atteso che, stando alla documentazione prodotta, le contestazioni mosse dall'utente in relazione all'odierna controversia non risultano in alcun modo riscontrate dall'operatore, almeno sino alla data dell'udienza di conciliazione del 29 aprile 2015,;,- - .

lupe





Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

conclusasi con esito negativo, in occasione della quale le parti hanno finalmente interloquito tra loro.

Per quanto sopra, ravvisata la fondatezza della richiesta di parte istante, si stabilisce che la società Telecom corrisponda al medesimo un indennizzo di euro 124,00 (centoventiquattro/00), calcolato ai sensi dell'art. 11 del Regolamento indennizzi, per il periodo dal 27 novembre 2014 (previa decurtazione dell'iniziale periodo di 30 giorni, a titolo di franchigia) al 29 aprile 2015, per complessivi 124 giorni di disservizio.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che, nonostante la parziale fondatezza dell'istanza, il tentativo di conciliazione e l'udienza di discussione nel secondo grado, si sono concluse con il mancato accordo delle parti;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo ■

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. x x x x Stelitano nei confronti della società Tim-Telecom Italia xxx. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Tim-Telecom Italia xxx. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- a) storno parziale dei conti telefonici oggetto di contestazione (dal conto n. 6/2014 al conto n. 3/2015) relativamente agli importi per le opzioni "superinternet" ed "internet play", maggiorati di IVA;
- b) euro 330,00 (trecentotrenta/00) a titolo di indennizzo per attivazione di due servizi accessori non richiesti;
- c) euro 855,00 (ottocentocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per indebita sospensione dei servizi fonia + ADSL;
- d) euro 124,00 (centoventiquattro/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

3. La società Tim-Telecom Italia x x x x. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni ...,! dalla notifica della medesima.





Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 19 maggio 2016

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi

La presente copia è conforme all'originale
completo complessivamente da numero
(..0110.....) pagine,
progressivamente numerate da pag.
€ 100

Roma 26.04.2016



lupe