

CO.RE.COM. CAL/OE

DELIBERAZIONE N. 08-2018

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Figliuzzi xxxx c/ Tim – Telecom Italia xxxx - n. utenza xxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 26 Febbraio 2018, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

e l'Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com; Visti:

la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

l'Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 51605 del 20 dicembre 2016, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 27 dicembre 2017, prot.n. 52517, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la memoria pervenuta a mezzo e-mail in data 24 gennaio 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la propria memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e le risultanze emerse nel corso dell'udienza di definizione, con l'operatore Tim-Telecom, tenutasi il 22 giugno 2017;

Considerato quanto segue:

1. La posizione del ricorrente

Sulla base della documentazione acquisita agli atti del presente procedimento, l'odierno ricorrente lamenta :

- che è titolare dell'utenza fissa residenziale n. 0966/780XXX, con abbonamento "Internet senza limiti";
- che, nel mese di settembre 2015 (all.2), venivano attivati senza nessuna richiesta omissis, i servizi "Opzione Superinternet (al costo di € 4,04) e Tutto 4 Star (al costo di € 4,01), mentre a novembre 2015 veniva attivato il servizio " Servizi telefonici supplementari" (al costo di € 4,00);
- che ha effettuato numerosi reclami telefonici al Servizio Clienti, rimasti, però, privi di riscontro da parte di Telecom ;
- che l'istante, visti i continui addebiti per i detti servizi, nei primi giorni di dicembre 2016 passava ad altro operatore;
- che, quindi, i servizi suddetti, sono rimasti attivi fino ai primi di dicembre 2016.

Per quanto sopra, il ricorrente ha richiesto:

- 1) Il riconoscimento della somma di € 900,00, a titolo di indennizzo, per l'attivazione dei servizi non richiesti Opzione Superinternet e Tutto 4 Star (periodo settembre 2015 – novembre 2016) nonché, il riconoscimento dell'indennizzo pari ad € 390,00 per l'attivazione del servizio non richiesto Servizi telefonici supplementari (periodo novembre 2015 – novembre 2016);
- 2) Il rimborso della somma, indebitamente fatturata, pari ad € 120,75 (periodo settembre 2015 – novembre 2016), per i servizi accessori Opzione Superinternet (€4,04/mensili) e Tutto 4 Star (€ 4,01) e della somma pari ad € 52,00 (€ 4,00 al mese), , per il servizio accessorio " Servizi telefonici supplementari" (periodo novembre 2015 – novembre 2016);
- 3) Il riconoscimento del giusto indennizzo per la mancata risposta ai reclami, l'addebito di somme non dovute, la violazione degli obblighi informativi, la violazione della buona fede, le modifiche contrattuali, la mancata trasparenza contrattuale e per tutti i disservizi creati;
- 4) Il riconoscimento del risarcimento del danno
- 5) Il rimborso delle spese di procedura

2. La posizione dell'operatore Tim - Telecom

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito e nel merito specifica:

- 1) *In merito alla presente istanza di definizione si rileva che le doglianze sollevate da parte istante sono del tutto infondate, in quanto i servizi oggetto di contestazione risultano attivi e fatturati da diversi anni e mai nessun reclamo risulta essere inoltrato in relazione a tali addebiti;*
- 2) *Com'è possibile verificare dalla documentazione allegata il servizio " Tutto 4 Star" è presente in fattura da diversi anni, ma si allegano solo le fatture a partire dall'anno 2007 (All.1), periodo massimo di consultazione; il "servizio telefonico supplementare" è attivo dal 2004, ma presente in fattura da 01.08.2014 (All.2); per quanto riguarda il servizio "super Internet" è presente una richiesta CRM (All.3) del 03.09.2015, data da cui il servizio è presente in fatturazione.*
- 3) *Ebbene, non si riscontrano inadempimenti da parte della società convenuta, né tantomeno vi sono gli estremi per poter affermare che i servizi in contestazione siano stati arbitrariamente attivati dalla stessa, dato che sono presenti da diversi anni nelle fatturazioni e non si riscontrano reclami in merito.*

In conclusione, l'operatore respinge ogni addebito, ed insiste, per le motivazioni espresse nella memoria, nel chiedere il rigetto di ogni richiesta di indennizzo avanzata da parte ricorrente in quanto infondate in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

NEL MERITO, le doglianze sollevate dalla parte ricorrente sono esaminate singolarmente.

Con specifico riferimento al servizio accessorio "Tutto 4 Star", la documentazione prodotta dall'operatore nell'ambito del presente procedimento, dimostra che tale opzione è attiva e presente nelle fatturazioni da oltre dieci anni e non si riscontrano reclami in merito ai relativi addebiti. Per tale ragione, le domande di indennizzo e rimborso formulate dal ricorrente devono essere rigettate.

Per quanto riguarda invece il " Servizio telefonico supplementare", dalla documentazione in atti, risulta che tale opzione è presente in fattura dall'anno 2014 .Ciò si spiega con la circostanza che per lungo tempo tale opzione ha formato oggetto di una promozione gratuita e solo dal 01 giugno 2014 è divenuta a pagamento . Nel caso di specie, pertanto, non si è in presenza di un'attivazione di un nuovo servizio, bensì di una modifica delle condizioni contrattuali che, ove non gradite, non accettate dal ricorrente , avrebbero soltanto legittimato il recesso senza spese dal servizio in argomento. Per tale motivo, anche in questo caso, la richiesta di indennizzo, nonché quella di rimborso, avanzate dal ricorrente non possono trovare accoglimento e devono essere rigettate.

Quanto, infine, al servizio " super Internet", in atti , risulta che tale opzione è presente in fattura dal 2015. Trattandosi, dunque, di un servizio attivato in tempi più recenti, non v'è dubbio che il gestore avrebbe potuto e dovuto provare una richiesta in tal senso del ricorrente e, nello specifico, produrre la registrazione vocale. Per questo motivo, la doglianza del ricorrente è fondata e meritevole di accoglimento. Sul punto si osserva che l'art. 67 quinquiesdecies Codice del Consumo statuisce al comma 1 che : " *Il consumatore non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta. In ogni caso, l'assenza di una risposta non implica consenso del consumatore*". Ancora, l'art. 7, comma 5, della Direttiva di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP stabilisce che: " *gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalla conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti e che in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle forme dovute, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche – non imputabili all'operatore stesso – che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile, nonché ad un indennizzo proporzionato al disservizio causato, per ogni giorno di attivazione del servizio non richiesto*". Quindi, in difetto di prova contraria, deve affermarsi, nel caso di specie, l'esclusiva responsabilità della società resistente ex art. 1218 del codice civile per l'indebita attivazione di servizi a pagamento non richiesti con il conseguente diritto per l'utente ad un indennizzo proporzionato al disagio causato ed allo storno (o al rimborso, qualora il relativo pagamento risulti essere già stato effettuato) di quanto addebitato a tale titolo.

Data dunque l'illegittimità della somma addebitata dalla società resistente a titolo di attivazione di servizio a pagamento non richiesto, si dispone lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, il rimborso) della somma complessiva di € 56,56 (cinquantasei/56) così calcolata: € 4,04 X14 mesi, dal 01 settembre 2015 - al 30 novembre 2016.

Per quanto riguarda l'indennizzo, occorre innanzitutto individuare il periodo di riferimento per poter procedere alla sua quantificazione. Sul punto, sulla base della documentazione acquisita agli atti del presente procedimento di definizione, si

ritiene che il *dies a quo* debba essere ricondotto al 01 settembre 2015 (data attivazione del servizio) e che il *dies ad quem* al 30 novembre 2016 (data di disattivazione del servizio).

Ai fini del suddetto calcolo poi, il parametro economico da utilizzare è di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione di servizio accessorio non richiesto, ai sensi dell'art. 8, comma 2, della Delibera Agcom n. 73/11/CONS Allegato A. Pertanto, l'indennizzo da riconoscere alla società ricorrente è pari ad euro 456,00 (quattrocentocinquantasei/00), tenuto conto che il servizio illegittimamente attivato è uno e che l'attivazione è durata 456 giorni, (euro 1,00 *pro die* X n. 1 servizio X 456 giorni di attivazione di servizio non richiesto).

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, si evidenzia che agli atti del presente procedimento non risulta depositato alcun reclamo scritto, mentre, con riguardo ai reclami telefonici più volte citati nel ricorso, non solo non è stata indicata la data in cui sarebbero stati effettuati, ma non è stato fornito neppure il codice identificativo dell'operatore. Per il che, la richiesta di indennizzo in argomento deve essere rigettata.

Per quanto concerne infine le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte ricorrente, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (centocinquanta/00) considerato che il tentativo di conciliazione promosso dal ricorrente, si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che alcune domande, che non andavano ragionevolmente proposte, sono state rigettate.

Per tutto quanto sopra esposto,

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge,

DELIBERA

- 1) Il parziale 'accoglimento', nei termini esposti in motivazione, dell'istanza di definizione avanzata dal ricorrente Figliuzzi A. nei confronti di Tim Telecom, questi è tenuta a:
 - a) a stornare o rimborsare (in caso di effettuato pagamento,) al ricorrente la somma complessiva di € 56,56 (cinquantasei/56) per l'illegittimo addebito di somme per l'attivazione del servizio a pagamento non richiesto "super Internet";
 - b) corrispondere la somma di € 456,00 (quattrocentocinquantasei/00), a titolo di indennizzo per l'attivazione del servizio a pagamento non richiesto;
 - c) corrispondere la somma di € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 2) La società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
- 3) 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;
- 4) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 5) Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente
F.to Dott. Giuseppe Rotta

Il Segretario
F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore
F.to Avv. Rosario Carnevale