

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 55 /16
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX LUCINI/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 116/16)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO
NELLA riunione del 3 Ottobre 2016 si è riunito, così costituito:

| | | Pres. | Ass. |
|-------------------|-------------------|-------|------|
| Presidente | Filippo Lucci | X | |
| Componenti | Michela Ridolfi | X | |
| | Ottaviano Gentile | X | |

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*”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM 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 “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. XXX Lucini data 9 maggio 2016 ed acquisita in pari data al prot. n. 10729;

VISTO il verbale relativo all’udienza di discussione tenutasi in data 12/07/2016 nel quale a fronte di una proposta economica da parte dell’operatore pari ad euro 300,00, l’istante, assistito dal proprio legale, ha ritenuto di non accettare l’offerta rimettendosi al Corecom adito ai fini dell’emanazione del provvedimento di definizione;

1. La posizione dell'istante

L'istante precisa di aver sottoscritto in data 14/03/2014 un contratto con l'operatore Telecom attivando il piano tariffario "TUTTO SENZA LIMITI" (voce ed internet) al costo mensile di euro 35,00. Da settembre 2014 si accorgeva di un aumento in fattura pertanto contattava il servizio clienti che gli riferiva di un cambio del piano tariffario (LINEA VALORE + e TUTTO SENZA LIMITI ADSL), che tuttavia, non era stato mai richiesto, né mai comunicato. Il servizio clienti prometteva la rettifica delle fatture già emesse, ma ciò non si realizzava, tant'è che anche le fatture emesse successivamente contenevano costi superiori al contratto stipulato e pertanto non venivano saldate.

Senza alcun preavviso Telecom sospendeva i servizi voce e internet, che dietro reclamo venivano in un primo momento riattivati e poi sospesi di nuovo fino alla migrazione dell'utenza verso altro operatore ad agosto 2015. Nonostante la migrazione avvenuta, Telecom ha continuato ad emettere fatture e non ha risposto ai reclami inviati. Perseguitato dal recupero crediti, il Sig. Lucini effettuava il pagamento di euro 490,67 non dovuti.

Nelle memorie di replica prodotte, l'istante fa presente che dopo la sottoscrizione del contratto del 14/03/2014 veniva contattato dall'operatore gli comunicava che non era stato possibile effettuare il rientro dell'utenza a causa di un errore dell'addetto nell'indicazione del codice di migrazione e che pertanto avrebbe dovuto sottoscrivere nuovamente la proposta. Recatosi presso un centro autorizzato procedeva a sottoscrivere il contratto nella convinzione che il piano tariffario fosse identico a quello già scelto a marzo. Solo con la ricezione della seconda fattura n° 8P00374084 del 05/12/2014, si rendeva conto che i costi addebitati erano completamente difforni a quanto pattuito.

Evidenzia che la sospensione illegittima è avvenuta in data 18/02/2015 ed è durata fino alla migrazione dell'utenza verso altro gestore, perfezionatasi in data 28/09/2015 e che per il calcolo degli indennizzi spettanti va tenuto conto del fatto che il contratto sottoscritto dall'istante è di tipo business.

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

- i. Rimborso delle somme estorte pari ad euro 490,67, a titolo di ripetizione dell'indebito per fatture successive alla sospensione illegittima;
- ii. Indennizzo per la mancata risposta al reclamo per l'importo di euro 300,00;
- iii. Indennizzo per variazione unilaterale del piano tariffario da agosto 2014 ad agosto 2015 ai sensi dell'art. 8 della delibera 73/11/CONS per l'importo di euro 365,00;
- iv. Indennizzo per sospensione della linea voce ed internet per 205 gg. ai sensi degli articoli 4 e 12 della delibera 73/11/CONS per l'importo di euro 6.150,00;

Allega: contratto sottoscritto in data 14/03/2014, fatture Telecom, reclamo del 17/03/2015, ricevute di versamento.

2. La posizione dell'operatore

Telecom precisa che la richiesta di rientro in Telecom della linea in questione risale al 5 giugno e non al 14 marzo ed il relativo ordine di attivazione veniva immesso all'interno del portale condiviso Pitagora in data 30 giugno 2014. La lavorazione tuttavia veniva più volte aggiornata con nuova DAC che veniva di volta in volta comunicata al sig. Lucini in occasione di contatti telefonici del 7, 22, e 25 agosto 2014.

In successivo 1 settembre, Telecom inviava apposite Welcome letters di attivazione in data 29/08/2014 del profilo "Linea Valore +" e del servizio "Tutto senza limiti ADSL". In sede

Welcome call, effettuata il giorno 15 settembre 2014, il cliente non reclamava alcunché e, solo dopo alcuni mesi dall'esecuzione del contratto, il giorno 24/01/2015 contestava telefonicamente la difformità degli addebiti in fattura con quanto pattuito in sede di sottoscrizione del contratto.

Sulla base delle verifiche effettuate, gli importi richiesti risultavano in realtà conformi e se ne dava comunicazione con lettera del 13/01/2015. Telecom sottolinea, infatti, come nel modulo sottoscritto si evinca la scelta effettuata per l'offerta "Linea Valore +" con promozione "Tutti senza limiti +" e "Tutto senza limiti ADSL" e da ciò deriva la correttezza dei relativi addebiti che, quindi, dichiara essere legittimi. Ciononostante, i conti telefonici non venivano saldati e, di conseguenza, la linea subiva la sospensione per morosità. Detta sospensione veniva reclamata telefonicamente dall'utente in data 18/02/2015 perché ritenuta indebita alla luce delle indicazioni asseritamente ricevute dall'operatore stesso a seguito di contatto telefonico, il quale avrebbe suggerito di non saldare il conto n° 1/15 oggetto di reclamo. Tale affermazione secondo Telecom, oltre che pretestuosa e non provata, contraddice palesemente il contenuto delle lettere di sollecito di pagamento del 29/01/2015 e del 25/02/2015.

In data 17/03/2015 parte istante reclamava formalmente gli importi richiesti in fattura, chiedendo copia del verbal order con cui sarebbe stato concluso il contratto. Al reclamo seguivano lettere interlocutorie del 10/04/2015 e del 04/05/2015.

L'intervenuta sospensione è stata attuata legittimamente come dimostrano le numerose lettere di sollecito e di risoluzione contrattuale trasmesse all'istante per fatture rimaste insolute per un importo complessivo di euro 681,05.

Deposita: Richiesta di rientro del 04/06/2014, Welcome letter di attivazione, lettera del 13/01/2015, lettere di sollecito di pagamento del 29/01/2015 e del 25/02/2015, lettere datate 10/04/2015, 04/05/2015, 25/03/2015, 28/04/2015 e 13/10/2015, lettera di risoluzione contrattuale del 29/06/2015, condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico di base.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel caso di specie l'istante lamenta anzitutto l'asserita applicazione di un'offerta commerciale diversa da quella sottoscritta.

A ben guardare, tuttavia, bisogna anzitutto rilevare come al riguardo, dalla documentazione in atti, risulta che il Sig. Lucini abbia sottoscritto presso un centro autorizzato Tim la richiesta di migrazione della sua utenza in Telecom:

- in data 14/03/2014, scegliendo l'offerta "Tutto senza limiti" che prevedeva, al costo mensile di euro 35,00, telefonate illimitate verso tutti i numeri fissi e mobili nazionali ed internet illimitato fino a 30 mega in copertura fibra;
- in data 05/06/2014, opzionando l'offerta "Linea Valore +" con promozione "Tutti senza limiti +" e "Tutto senza limiti ADSL", di cui in fattura risulterà sin da subito il costo di € 70,00 a bimestre su cui viene applicato lo sconto bimestrale di € 10,00, quanto all'offerta "Linea Valore +", ed € 40,00/bimestrali per il servizio riferito all'ADSL.

Telecom, nelle proprie memorie, non cita mai l'originario contratto sottoscritto dall'utente in data 14/03/2014 e pone l'accento solo sulle molteplici rimodulazioni DAC comunicate all'utente successivamente a quello datato 05/06/2014. L'utente, dal canto suo, nelle proprie repliche, riferisce di essere stato contattato dall'operatore dopo la prima sottoscrizione per essere informato della necessità di recarsi presso un centro Tim a sottoscrivere nuovamente la proposta di passaggio, essendovi stato un errore dell'addetto nell'indicazione, probabilmente, del codice di migrazione. Dinanzi a simile evenienza, l'utente sottolinea in più circostanze quale sia stato il proprio

convincimento nel sottoscrivere il secondo dei due contratti suddetti, vale a dire di mera conferma di quanto già sottoscritto in origine rispetto a condizioni offerte e relativi prezzi, "... *pensando che il contratto principale fosse quello sottoscritto a marzo*", in special modo per aver barrato sul secondo contratto la dicitura "Promo TUTTO" e sulla scorte di dette interpretazioni non tratteneva la copia il contratto destinato all'utente. Riscontrata, invece, l'applicazione di tariffe diverse, chiede il riconoscimento dell'indennizzo per modifica unilaterale del contratto, quantificandolo in € 365,00.

Orbene, relativamente a tale richiesta, non appare sussistente responsabilità in capo all'operatore Telecom Italia S.p.A. in ordine all'asserita modifica unilaterale del contratto, in quanto la società medesima, nel corso della presente procedura, ha prodotto copia della seconda proposta di abbonamento, debitamente sottoscritta dall'istante medesimo, attestante l'acquisizione del consenso inequivoco ed informato dell'intestatario all'applicazione delle condizioni ivi descritte. Dalla sottoscrizione del contratto in data 05/06/2014 è legittimamente conseguita, pertanto, l'attivazione dell'offerta "Linea Valore +" con promozione "Tutti senza limiti" e "Tutto senza limiti ADSL", come peraltro comunicato all'istante con lettere di benvenuto datate 01/09/2014 che davano atto delle rispettive attivazioni a far data dal 29/08/2016 e rispetto alle quali non è stato esercitato il possibile diritto di ripensamento previsto dal Codice del Consumo. Inoltre, non è stata posta in dubbio l'autenticità della sottoscrizione del secondo contratto, la cui valutazione, peraltro, esulerebbe dalla competenza dell'adito Corecom alla luce delle previsioni contemplate ex artt. 214 e 215 del codice di procedura civile.

Ne deriva che, anche le fatture emesse non possono essere ritenute illegittime in quanto conformi alle tariffe connesse alle condizioni dettate dal contratto sottoscritto il 05/06/2014.

Di fatto, tuttavia, l'utente asserisce di aver contestato l'ammontare delle stesse ma nessun reclamo scritto è stato prodotto in atti al riguardo. Dalla descrizione fattuale fornita dall'utente e dai riscontri scritti prodotti da Telecom risulta che reclami tramite call center ve ne siano stati e che al riguardo Telecom dichiarava formalmente la correttezza delle tariffazioni applicate ma, ciononostante, l'utente non pagava neanche parzialmente.

Da qui l'inizio di una cosciente ed informata morosità, considerati i solleciti di pagamento ricevuti, che, in periodi non meglio specificati né dall'utente né dall'operatore, hanno condotto a più sospensioni dei servizi nel tempo.

Più in particolare, relativamente all'asserita illegittima sospensione dei servizi ed alla richiesta di rimborso di quanto pagato rispetto a fatture successive alla sospensione, si esprimono le seguenti considerazioni.

Uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3., comma 4, delibera 179/03/CSP) pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni". Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera 173/07/CONS.

Ai sensi del citato articolo è infatti previsto che: "1. Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento. 2. Ai fini del comma precedente: a. non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di tre mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione; b. il

ritardato o mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi; c. si può considerare ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura.”

Nella fattispecie in esame risulta che l'utente, per tutta la durata contrattuale, si sia limitato a pagare la prima fattura ricevuta - emessa il 06/10/14 per € 72,00 – e parte delle successive somme allo stesso richieste, in ultima istanza, tramite recupero crediti per il mancato pagamento di tutti i conti emessi nel 2015, maturando un insoluto totale di € 890,67 rispetto al quale dichiara di aver provveduto al parziale pagamento di € 490,67. Chiede in questa sede il rimborso di tale ultima cifra in quanto asseritamente riferita a fatturazioni successive alla illegittima sospensione ed allega tuttavia le ricevute di pagamento solo per la quota complessiva di € 400,00.

Dalla ricostruzione cronologica dei fatti e atti prodotta dalle parti, è risultato che l'utente abbia chiesto chiarimenti all'operatore, tramite call center, avuto contezza degli importi applicati solo quando gli stessi si riferivano a due mesi completi di servizi erogati, vale a dire dalla seconda fattura emessa in data 05/12/14 per il periodo Ottobre-Novembre 2014 (conto 1/15) per un importo complessivo di € 134,00. In occasione della predetta richiesta telefonica, l'utente sarebbe stato invitato a non pagare prima che fossero state completate le verifiche dallo stesso richieste, ma *“dopo poco, la linea e tutti i servizi attivi venivano sospesi”*.

Telecom produce nota del 30/01/15 con cui dava riscontro alla segnalazione dell'utente del 24/01/15 per informarlo della correttezza degli importi dallo stesso segnalati in quanto conformi ai profili *“Tutto Senza Limiti Adsl”* e *“Linea Valore +”* attivi sulla relativa linea.

Il 17/03/15 l'utente invia fax di richiesta di produzione del vocal order ed in ciò ravvisa un'ulteriore espressione del proprio reclamo all'operatore per i costi anche successivamente addebitati (conto 2/15) ma, nelle more, non paga neanche parzialmente, né la fattura riferita al conto 1/15 né quest'ultima.

In ordine al conto 1/15, inoltre, Telecom per ben due volte inviava sollecito di pagamento in data 29/01/15 e in data 25/02/15 con preavviso della possibile sospensione del servizio in caso di mancato pagamento entro il termine di dieci giorni dalla data delle predette lettere. E continuerà ad inviare lettere dello stesso tenore anche a fronte del mancato pagamento dei conti 2/15, 3/15, 4/15 e 5/15.

Il parziale pagamento di quanto dichiarato dall'utente a fronte della richiesta del recupero crediti inviata tramite fax il 14/11/15 ed inclusiva anche dell'intimazione al pagamento del conto 6/15, avveniva, come da ricevute allegate all'istanza, in data 09/01/16 e 21/02/16 per € 200,00 cadauno.

Come già rammentato, le norme di settore considerano legittima la sospensione effettuata a fronte di mancati pagamenti degli importi contestati quando questi non vengano neanche parzialmente saldati quantomeno per la parte ritenuta dovuta. Peraltro, alla data che si assume essere avvenuta la sospensione (28/02/2015) la procedura di reclamo non poteva più considerarsi pendente vista la risposta fornita dal gestore in data 30/01/2015. Sul punto va altresì precisato che a seguito di integrazione istruttoria formulata nei confronti di Telecom per l'acquisizione di tutte le fatture emesse a partire dal conto 2/15, è emerso che nei conti 2/15, 3/15 e 4/15, risulta presente traffico telefonico, pertanto il servizio era comunque funzionante fino al periodo aprile-maggio 2015. Solo dal conto 5/15 fino al conto 2/16 non è presente traffico. Inoltre come risulta dalla documentazione in atti, la sospensione è stata posta in essere dall'operatore legittimamente, come dimostrano le lettere di sollecito e preavviso di sospensione prodotte. Quindi, alla luce di quanto argomentato nessun indennizzo può essere riconosciuto all'istante per l'asserita illegittima sospensione della linea, da ciò ne consegue anche la legittimità della fatturazione emessa in costanza di tale sospensione, né risultano fatture emesse successivamente al passaggio dell'utenza

ad altro gestore atteso che la migrazione si è perfezionata in data 08/10/2015, come si evince dalle schermate “Pitagora” acquisite.

Sulla mancata risposta al reclamo, si evidenzia che relativamente alla segnalazione inviata via fax a Telecom in data 17/03/2015, con la quale l’istante richiedeva la produzione del vocal order, l’operatore ha dichiarato di essere impossibilitato a rispondere al reclamo perché “*privo di ogni recapito*”. Pur riconoscendo che la richiesta dell’istante non poteva essere soddisfatta da Telecom in ragione del fatto che il contratto, come riconosciuto dal Sig. Lucini, era stato sottoscritto presso un centro autorizzato e non stipulato telefonicamente, non può ritenersi plausibile la giustificazione predetta, poiché nella memoria difensiva la stessa società dichiara di aver inviato al Sig. Lucini lettera di sollecito di pagamento in data 29/01/2015, successivamente reiterata in data 25/02/2015, mentre nella medesima segnalazione sono, comunque, indicati l’indirizzo ed il numero telefonico dell’istante. L’articolo 8, comma 4, e l’articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, unitamente alle disposizioni contenute nelle condizioni generali di contratto, stabiliscono che la risposta al reclamo scritto deve essere motivata e resa, al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta ed in caso di rigetto. E’ dunque chiaro che l’obbligo per l’operatore di fornire delle motivazioni scritte sorge solo quando l’istanza, avanzata dal cliente in sede di reclamo, sia ritenuta infondata e venga rigettata. Pertanto, nel caso di specie, in assenza di prova contraria fornita da parte convenuta, la richiesta dell’istante volta al riconoscimento dell’indennizzo per la mancata risposta al reclamo deve essere accolta come di seguito. Va quindi riconosciuto all’istante l’indennizzo di cui all’art. 11 della delibera 73/11/CONS per l’importo massimo di euro 300,00 in quanto l’operatore non ha dimostrato di essersi prontamente attivato a rispondere al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta di servizi, né risulta lo abbia fatto in seguito.

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 adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l’importo di euro 100,00 (cento/00) attesa la partecipazione sia all’udienza di conciliazione che in quella di definizione.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l’istanza presentata dal Sig. XXX Lucini, nei confronti dell’operatore Telecom Italia s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

2. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a corrispondere in favore dell’istante, oltre alla somma di euro **100,00** (euro cento/00) a titolo di rimborso per le spese di procedura, i seguenti importi:

- **Euro 300,00** (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo ai sensi di quanto disposto dall’art. 11 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 73/11, per le ragioni esplicitate in epigrafe.

3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a comunicare a questo Corecom l’avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 3 Ottobre 2016

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.