

ATTI 1.21.1. – 2016/5857/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 28 del 10 aprile 2018

Sono presenti i componenti del Comitato:

BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	

Oggetto: Definizione delle controversie XXX/Telecom Italia S.p.A.

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTE l'istanza presentata in data 10 ottobre 2016 con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia S.p.a. (d'ora in avanti "Telecom"), ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento, in relazione a servizi di telefonia mobile.

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva del procedimento e nella memoria integrativa agli atti della presente procedura, l'istante ha dichiarato:

- di avere inviato nell'ottobre 2015 la disdetta dell'utenza n. XXX;
- di avere ricevuto addebiti sulla carta di credito per i servizi non richiesti *Passpartout plus servizi Roma e Rho*, da gennaio 2016 ad aprile 2016 (al costo di euro 20,00 al mese, per un totale di euro 80,00 alla data di presentazione dell'istanza);
- di avere contattato il call center per sporgere reclamo ufficiale ma di non avere ricevuto né il numero identificativo del reclamo né risposte scritte.

In base a quanto esposto l'istante ha formulato le seguenti richieste:

- i) Corresponsione del rimborso per servizi mai richiesti da quantificarsi in € 120,00;
- ii) Corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo da quantificarsi in € 300,00;
- iii) Corresponsione dell'indennizzo per attivazioni profili tariffari non richiesti da quantificarsi in € 200,00;
- iv) Corresponsione del rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura di reclamo e contestazione, da quantificarsi in € 100,00.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, l'operatore Telecom ha evidenziato quanto segue:

- gli addebiti del servizio *Passpartout* (proseguiti dopo la migrazione della linea XXX) sono riferiti alla linea XXX intestata a XXX, i cui addebiti erano stati autorizzati sulla carta di credito di XXX.
- Tale linea è ancora attiva perché mai disdettata dalla utente.
- Si precisa che gli addebiti per prodotti / servizi RHO nulla hanno a che vedere con Telecom Italia Spa e non sono ad essa riferibili.
- Si producono in allegato i contratti sottoscritti in data 21.5.2013 e 22.05.2013 dai signori XXX e XXX.
- Si precisa altresì che mai sono stati contestati gli addebiti sulla carta di credito per la linea intestata a XXX.
- Gli addebiti sono pertanto tutti legittimi e proseguiranno fino alla richiesta di cessazione / disdetta della linea mobile di cui è titolare la signora XXX.
- In relazione al reclamo, risulta essere pervenuto un fax dal sig. XXX con allegato l'estratto conto della carta di credito, ma senza alcuna richiesta e/o contestazione. A seguito del contatto telefonico del call center di TIM, per appurare quale fosse la problematica, l'utente comunicava di essersi rivolto ad un legale senza specificare la tipologia di richiesta / reclamo.

Alla luce di quanto esposto, Telecom ritiene infondate le domande del sig. XXX e ne chiede l'integrale rigetto.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza, in generale, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 Regolamento.

Alla luce dell'istruttoria condotta, l'istanza presentata dal sig. XXX non può essere accolta, per i motivi qui di seguito esposti.

i) In merito alla richieste di rimborso e indennizzo relative alla contestata attivazione di servizi non richiesti

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante va rigettata stante la sostanziale genericità della contestazione e l'assenza, in atti, di reclami sugli addebiti contestati, che rende di fatto impossibile per questo Corecom ogni tipo di valutazione (in

questo senso si veda, fra le altre, Delibera Corecom Toscana n. 56 del 10 ottobre 2016). Invero, l'istanza introduttiva appare del tutto generica e non sufficientemente circostanziata circa le ragioni delle doglianze per cui è causa; in particolare non vengono prodotti da parte istante documenti (fatture o estratti conto) dai quali evincere con esattezza i servizi non voluti, l'esatto importo degli addebiti contestati e la loro riferibilità all'utenza intestata al sig. XXX.

Si sottolinea, a quest'ultimo proposito che Telecom, nella memoria ritualmente depositata, contesta tale riferibilità, sostenendo che i costi oggetto della presente controversia riguardino servizi attivati su altra utenza, la n. XXX, intestata alla sig.ra XXX, i cui addebiti erano stati autorizzati sulla carta di credito del sig. XXX (come risulta dalla documentazione prodotta dall'operatore).

Da quanto asserito da Telecom parrebbe fra l'altro profilarsi una carenza di legittimazione attiva, atteso che il sig. XXX non risulterebbe titolare dell'utenza interessata dai servizi attivati senza il consenso del cliente.

ii) In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo telefonico

Si ritiene priva di pregio la contestazione relativa al mancato riscontro scritto al reclamo telefonico nonché la conseguente richiesta di indennizzo.

Invero, il sig. XXX si limita ad una generica affermazione circa l'effettuazione di un reclamo telefonico (di cui non è neppure indicata una data), puntualmente contestata da controparte.

Come è noto, l'art. 8 dell'All. A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede che *“gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti”*. Sebbene tale disposizione preveda la possibilità di presentare un reclamo tramite il servizio clienti telefonico (call center), nel caso in esame manca l'indicazione circa la data dell'asserita segnalazione, né è compiutamente indicato il contenuto. Come è stato in più occasioni affermato anche dai Corecom delegati, è onere dell'utente specificare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto, l'arco temporale di interessamento al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare per quanto riguarda l'inadempimento relativo alla mancata risposta ai reclami, l'utente deve provare la data di invio o effettuazione dei reclami stessi all'operatore, in mancanza della cui indicazione la sua richiesta non può essere accolta (cfr., fra le molte, delibere Corecom Emilia Romagna n. 64/2015, Corecom Lazio n. 33/10 e 50/12).

4. Spese di procedura

Considerato il rigetto delle domande dell'istante, e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione, si dispone la compensazione tra le parti delle spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XXX nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La compensazione tra le parti delle spese di procedura.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
Dott. Massimiliano Della Torre

Il Vice Presidente Co.Re.Com
Dott. Giulio Boscagli

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre