



Verbale n. 11

Adunanza del 26 ottobre 2018

L'anno duemiladiciotto, il giorno ventisei del mese di ottobre, alle ore 12.30, in Torino presso la Sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS presidente, Gianluca Martino NARGISO vicepresidente, del commissario Vittorio DEL MONTE, con l'assistenza della signora Pina Rosa Serrenti nelle funzioni di segretario verbalizzante.

Assente giustificato:

### **DELIBERA N. 57 – 2018**

#### **Oggetto: Definizione della Controversia GU14 184/2018 – XXX SAS / TIM SPA (già TELECOM ITALIA SPA)**

VISTA 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, lettera a), n. 14;*

VISTA 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;*

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

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/184/2018 del 23/04/2018 con la quale XXX SAS, in persona del suo omonimo titolare, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia con la società TIM SPA (di seguito, TIM), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 14/05/2018, prot. 19748/A0305A con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 8/08/2018, prot. 33112/A0305A con la quale le parti venivano invitate a comparire all'udienza del 12/09/2018;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione dell'Avv. Vittorio del Monte;

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

-Di essere stato contattato nell'agosto 2017 da un'agenzia che opera per Tim con una proposta migliorativa del contratto con un risparmio di €. 32,00 e cordless in omaggio;

- che in seguito il sig. Robboni, non avendo letto le condizioni contrattuali, si avvedeva di aver sottoscritto un contratto "Nuvola" fibra in una zona non coperta da tale servizio e di ricevere fatture dedicate alla fibra e al centralino mai richiesto;

- di aver presentato numerosi reclami, sia scritti che telefonici, ricevendo risposte evasive e nessuna risposta scritta;

- che il servizio dal mese di ottobre ha continui guasti alla linea;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- Storno delle fatture;
- Equo e giusto indennizzo per disagi subiti;

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

- Che l'attivazione del contratto cd. "NICI" con servizio fibra è aderente alla proposta di abbonamento sottoscritta dal cliente in data 3/08/2017;
- Che a seguito della sottoscrizione TIM ha dato corso all'attivazione del nuovo contratto attivando il servizio di centralino virtuale sull'utenza XXX e provvedendo alla trasformazione delle due linee "fisiche" in linee VOIP spedendo gli apparati cordless;
- Che il cliente non ha mai provveduto a pagare alcunché adducendo come motivazione di non avere compreso il servizio sottoscritto e di non avere usufruito di un risparmio asseritamente promesso;
- Che lo stato di morosità del cliente è di €. 1.399,77.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che l'istanza di controparte venga respinta.

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame**

### **A) Sul rito**

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

### **B) Nel merito**

#### **B.1 Sulla richiesta di storno della fatturazione**

La domanda proposta dall'istante va rigettata per i seguenti motivi.

Parte istante ha lamentato di essere stata contattata nell'agosto 2017 da un'agenzia della TIM che avrebbe offerto una proposta migliorativa del contratto già in essere con l'operatore, che prevedeva un risparmio di €. 32,00 e un cordless in omaggio.

A sostegno della sua domanda il Sig. Robboni ha allegato copia di una e-mail datata 1/08/2017 inviata all'odierno istante da "Divisione Business Telecom" riferita ad una proposta contrattuale relativa ad una ipotesi di passaggio ad una nuova piattaforma che avrebbe potuto sostituire la fornitura attuale.

Riferisce inoltre l'odierno ricorrente che, al momento della stipula del contratto, non si premurava di verificare le condizioni negoziali e procedeva pertanto a sottoscrivere un contratto "Nuvola" che prevedeva il servizio fibra e un centralino mai richiesti.

Non avendo ricevuto risposte esaustive nonostante numerosi reclami, il Sig. Robboni ha chiesto lo storno della fatturazione emessa dall'operatore, con esplicito riferimento alle fatture n. 8A01131502, 8A01114729, 8A01127764, 8A01135853 e al pagamento di €. 878,41 per i cordless.

L'operatore dal canto suo ha riscontrato che l'attivazione del contratto cd. "NICI" con servizio fibra è aderente alla proposta di abbonamento sottoscritta dal cliente in data 3/08/2017 e che, a seguito della sottoscrizione, TIM ha dato corso all'attivazione del nuovo contratto avviando il servizio di centralino virtuale sull'utenza XXX e provvedendo alla trasformazione delle due linee "fisiche" in linee VOIP spedendo gli apparati cordless.

Va preliminarmente osservato che dalla documentazione agli atti emerge che l'operatore ha depositato proposta di contratto del 3/08/2017 sottoscritto da XXX SaS, relativo all'attivazione del servizio "Tutto twin Office": Risulta inoltre allegata a tale contratto la "Scheda di configurazione servizio Tutto twin Office", sottoscritta anch'essa dal cliente, da cui risultano contrattualizzati 1 cordless con Stazione base e 2 cordless aggiuntivi. Un'ulteriore documento, allegato al contratto di cui sopra, si riferisce inoltre alla "Sintesi della spesa totale del cliente".

Nulla ha replicato il Sig. Robboni in seguito all'avvenuto deposito di tale documentazione.

Pertanto, alla luce di tali risultanze nonché sulla base di quanto affermato dallo stesso ricorrente, il quale ha riconosciuto di non aver verificato le condizioni negoziali al momento della sottoscrizione del contratto, si ritiene di non poter accogliere la domanda relativa allo storno delle fatture n. 8A01131502, 8A01114729, 8A01127764, 8A01135853 e alla richiesta di pagamento di €. 878,41 per i cordless.

## **B2. Sulla richiesta di indennizzo per disagi subiti.**

Parte istante ha genericamente lamentato che il servizio dal mese di ottobre ha continui guasti alla linea ed ha pertanto, altrettanto genericamente, chiesto un indennizzo per i disagi ad essi connessi.

Per quanto riguarda tale domanda, occorre rilevare che la descrizione dei fatti risulta estremamente coincisa e come tale del tutto insufficiente ad una adeguata comprensione dell'accaduto e del contesto temporale dello stesso.

Inoltre la totale mancanza di documentazione allegata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto di una istanza di riconoscimento di un indennizzo (ad es. lettera di reclamo) non consente di istruire adeguatamente le circostanze oggetto dell'odierno contenzioso.

Per i motivi sopra esposti si ritiene pertanto infondata la domanda e per l'effetto se ne dispone il rigetto.

*Tutto ciò premesso,*

il Comitato, all'unanimità,

## **DELIBERA**

Per i motivi sopra indicati,

**Rigetto** dell'istanza GU14 n. 1.11.12.5/184/2018 del 23/04/2018 presentata XXX SAS, in persona del suo omonimo titolare, corrente in XXX.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 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 dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente  
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore  
Vittorio Del Monte