



## **DETERMINAZIONE n. 8 del 14 dicembre 2018**

**Oggetto: Definizione della controversia xxx/ Telecom Italia xxx.**

### **IL DIRIGENTE**

**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*";

**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 e comma 13;

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

**VISTA** la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**VISTO** l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

**VISTA** la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS “*Approvazione delle Linee Guida relative all’attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

**VISTO** il Decreto del Segretario generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*”;

**VISTO** l’Ordine di Servizio del Segretario Generale n. 9 del 24 luglio 2018, con il quale, a seguito della temporanea assenza della Dott.ssa Cinzia Guerrini, è stato individuato il Dott. Luciano Moretti, dirigente del Settore “*Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al Garante dei detenuti e all’Autorità per la partecipazione*” quale dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom;

**VISTA** l’istanza GU14 n. 183 del giorno 20 maggio 2016 con cui la società xxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia xxx (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La società istante, titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 055 8711xxx oltre a tutte le utenze associate alla P.IVA con la società Telecom Italia, lamenta, da parte dell’operatore, la difformità nella fatturazione rispetto alla proposta contrattuale.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, la parte istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver aderito ad un offerta commerciale per la rete fissa e il servizio di ADSL con l’operatore Telecom Italia;

- “che l’offerta rilasciata dalla Telecom nella persona del Sig. Stefano Baldini era “*TUTTO COMPRESO DATI E VOCI*” e sul foglio rilasciato dal venditore era chiaramente scritto *TUTTO a 113 €*”;

- di aver “*parlato con il responsabile dell’agenzia Telecom, Sig. xxx che avrebbe confermato che il venditore Sig. xxx, (...) rilasciava offerte non molto precise tanto da aver causato molte contestazioni e motivi di esonero nell’incarico*”;

- che contestava “*servizi MAI RICHIESTI*” e ne “*formalizzava disdetta con raccomandata del 26/02/2016 (servizio area sicura e Alice business posta)* e che detti servizi “*ammontano ad €1.310,92 di cui pagati €16,79 (Alice business posta)*”;

- *“che il nuovo contratto proposto prevedeva una connettività in ADSL con una MBG un po’ più grande, tanto che mi si prospettava una MBG di 256 Kb, inoltre manteneva la stessa linea ISDN ma comprensiva di traffico telefonico e data la convergenza del mobile, la nuova proposta preventivava una spesa che sommando il servizio mobile della Tim e tutto ciò che riguardava la rete fissa e dati Telecom, ammontava ad 800,00€ (...) come scriveva di pugno il commerciale e si allega copia del foglio, mentre invece, con mero stupore, la prima fattura solo di Tim è arrivata sopra (...) 1.000,00 e quelle di Telecom sono schizzate a 1.110,00 €!!!. Praticamente abbiamo quintuplicato la spesa!!!”;*

- di avere apposto *“tanti timbri con tante firme”* al contratto proposto;

- che l’agente *“avrebbe avuto lui personale cura nel compilare i moduli di adesione e fargliene avere copia”* e di avere confidato nell’operato del suddetto;

- che il nuovo contratto *“veniva integrato con dei servizi supplementari [di cui] non solo non ne [riconosceva] la richiesta o la necessità, ma non [sapeva] nemmeno cosa [fossero]”* e che *“mai [avrebbe] firmato quell’offerta del fornitore allegata”;*

- contestava con missiva datata 12 giugno 2015 di aver subito un *“evidente raggiro”* in quanto l’*“agente di zona Sig.ra xxx avrebbe “sottoposto un’offerta che doveva prevedere condizioni più basse rispetto al precedente contratto, mentre”* aveva *“ricevuto fatture emesse in data 11/05/2015 per un importo notevolmente più alto”*

In data 26 aprile 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso. In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

i) lo *“storno dell’intera posizione debitoria”;*

ii) il *“riposizionamento del contratto in essere con relativa ottimizzazione dei costi”;*

iii) *“per tutte le mancate risposte ai reclami, un indennizzo di €1.600,00”;*

iv) il *“recupero delle spese di procedura €200,00”.*

## **2. La posizione dell’operatore.**

La società Telecom Italia, in data 20 giugno 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale precisando che i termini di scadenza della notifica della memoria difensiva coincidevano con la domenica, ha evidenziato *“che se il giorno di scadenza per un adempimento è festivo, il termine è prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo (cfr. articolo 52, comma 3, del d. lgs. n. 104/2010 e articolo 155, comma 4, c.p.c.). Per analogia legis pertanto ed anche secondo la giurisprudenza di legittimità (c fr. Cass., sent. n. 24375/20102 tale principio deve ritenersi applicabile anche nel procedimento amministrativo, con la conseguenza che qualora i termini fissati con la lettera di avvio del procedimento scadano in giorno festivo, sono prorogati al primo giorno seguente non festivo”.*

Nel merito ha dedotto quanto segue:

- *“quanto dalla stessa [società istante] affermato in relazione al presunto raggiro non può essere considerato valido ai fini della definizione, posto che non sussiste prova di quanto dichiarato, né*

*tantomeno controparte ha mai presentato una denuncia a carico della “presunta truffatrice” così da permettere a Telecom di effettuare le opportune verifiche e dunque risolvere gli eventuali contratti, carpiri con dolo - secondo la ricostruzione apodittica” dell’istante;*

*- “d'altronde la stessa [istante] dichiara di aver apposto i propri timbri nonché le firme necessarie lasciando che il contratto venisse compilato da una terza persona e non dinanzi ai propri occhi”;*

*- l’ammissione “di tale negligenza, di certo non aiuta la posizione dell’istante, posto che la mancata lettura dei termini contrattuali o, peggio ancora, l’aver sottoscritto un contratto in bianco non può essere scusabile ex lege, infatti la presunzione di conoscenza ex art. 1335 c.c. è valida fino a prova contraria, prova che nel caso di specie non sussiste, e comunque un simile comportamento contrattuale è sicuramente a carico della parte che lo intraprende, per tali ragioni è assolutamente irragionevole ed illegittimo cercare di ritenere Telecom responsabile di una mala gestione della pratica da parte dell’incaricato dell’azienda istante”;*

*- “il contratto che qui si deposita (doc.1) e che era anche stato messo a disposizione di Sice per la visione, risulta pienamente legittimo e valido. Ciò che può essere quindi rilevato a questo punto è che la Sice, volente o nolente, tramite il suo avventato comportamento, si è autonomamente e scientemente obbligata ad adempiere agli oneri contrattuali previsti”;*

*- precisava, inoltre, che la società istante risultava avere una morosità “pari ad euro 2.485,96”.*

*- rilevava “che nonostante l’avvenuto invio da parte di Telecom di due solleciti (docc. 2 a e b) di pagamento e ben tre lettere di risoluzione (docc. 3a, b e c) contrattuale, (...) non aveva interrotto la fornitura del servizio in quanto pendente il procedimento di conciliazione prima [e poi di ] definizione”;*

*- infine precisava di aver risposto “all’unico reclamo inviato” dalla società istante.*

### **3. La replica della società istante.**

La società istante, in data 23 giugno 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una replica nella quale ha ribadito quanto già rappresentato con l’istanza introduttiva del presente procedimento ed ha evidenziato:

*- “di non avere presentato denuncia di truffa solo per evitare sgradevoli conseguenze”;*

*- di essersi limitata a “richiedere e pretendere l’annullamento del contratto non corrispondente alle richieste fatte e all’offerta esposta, come descritta dal commerciale”;*

*- “la buona fede di un cliente che appone firma e timbro in un contratto, dando fiducia ad un’azienda da poter considerare di spessore e professionalmente seria, non autorizza o non giustifica o legittima al commerciale che la rappresenta, la presunzione di poter cambiare le condizioni o inserire servizi non richiesti”;*

*- di aver rispettato “tutti i pagamenti per ciò che riguarda le voci considerate corrette e dovute”.*

Con riferimento ai reclami ha ribadito di avere aperto quattro segnalazioni e “mai ne è pervenuta risposta, tranne che a 1, che tra l’altro consisteva in un format standard e non faceva specificatamente riferimento a quanto si osservava”.

### **4. Motivazione della decisione.**

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

In via preliminare.

- si deve evidenziare la difficoltà incontrata dall'organo scrivente nel reperire elementi essenziali necessari alla pronuncia, causata dalla confusione della domanda di definizione, carente di precisazioni fondamentali per una certa ricostruzione dei fatti e, conseguentemente, per un adeguato riscontro decisorio (sul dovere di chiarezza degli atti processuali, v. anche Cons. di Stato, sez. I, Adunanza di Sez. del 10 luglio 2013 e del 6 novembre 2013);

- con riferimento alla domanda *sub ii)* relativa al *“riposizionamento del contratto in essere con relativa ottimizzazione dei costi”*, si rileva che la medesima non può essere accolta in quanto il Regolamento sugli indennizzi non la contempla tra le fattispecie di disservizio indennizzabile, atteso che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità;

- con riferimento alla richiesta *sub i)* relativa allo *“storno dell'intera posizione debitoria”* si precisa che, ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS, anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.

Pertanto la presente disamina avrà ad oggetto la contestazione dei servizi *“Area Sicura”* e *“Alice Business posta”*.

#### Sull'attivazione di servizi non richiesti

L'istante contesta l'attivazione dei servizi *“Area Sicura”* e *“Alice Business posta”*, laddove l'operatore ne ribadisce la legittimità.

La doglianza non è meritevole di accoglimento per i motivi che seguono.

Dalla documentazione agli atti prodotta dall'operatore emerge che la società istante in data 9 dicembre 2014 ha sottoscritto una proposta di attivazione denominata *Impresa Semplice* ed ha sottoscritto sia il profilo di servizio *“Area Sicura”* che *“Alice business posta”*. Agli atti emerge che il contratto *de quo* sia stato regolarmente firmato e timbrato dall'istante in ogni sua parte e che non sia stato disconosciuto dall'istante medesimo.

Detto contratto debitamente sottoscritto dall'istante medesimo, attestante l'acquisizione del consenso inequivoco ed informato è sufficiente a comprovare la volontà della società istante di attivazione dei servizi richiesti, in quanto, ai sensi dell'art. 2702 del codice civile, *“fa piena prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni da chi l'ha sottoscritta se colui contro il quale è prodotta ne riconosce la sottoscrizione ovvero se questa è legalmente considerata come riconosciuta”*.

Pertanto al richiesta *sub i)* relativa allo *“storno dell'intera posizione debitoria”* deve essere rigettata.

#### Sulla mancata risposta ai reclami.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *sub iii*), la stessa deve essere parzialmente accolta per i motivi che seguono.

Dalla documentazione agli atti risulta che l'istante abbia provato l'invio di un reclamo datato 15 febbraio 2016 avente ad oggetto la contestazione di due fatture e il gestore Telecom Italia non ha provato di aver dato alcuna compiuta e motivata risposta scritta, in violazione di quanto previsto dall'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP. ( Delibera Agcom 26/18 CIR ).

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "*per mancata o ritardata risposta ai reclami*", di cui all'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede nel caso in cui "*l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*". Nel caso di specie viene in rilievo anche il comma 2 del medesimo articolo secondo cui "*l'indennizzo (...) è computato in misura unitaria (...) in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detraendo il tempo utile di 30 giorni previsto dalle Condizioni generali di contratto di Telecom Italia per la risposta al reclamo ricevuto dall'operatore in data 15 febbraio 2016, si determina il *dies a quo* nella data del 16 marzo 2016 ed il *dies ad quem* quella del 16 aprile 2016, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto, in accoglimento della domanda di cui al punto *iii*) delle richieste contenute in istanza, l'indennizzo da riconoscere all'utente, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, è pari all'importo da computarsi nella misura massima di euro 31,00 (1,00 *pro die* x 31 giorni).

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**RITENUTO** che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

**VISTO** l'art. 19, comma 7, del Regolamento che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoReCom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di euro 500,00;

**VISTA** la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Castelli, ex art. 19 del Regolamento;

**DISPONE**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 20 maggio 2016 dalla xxx Società italiana di costruzioni edilizie nei confronti dell'operatore Telecom Italia xxx, che detto operatore provveda a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario:

- a) la somma di euro 31,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 11, comma 1, allegato A della Delibera n. 73/11/CONS;
- b) la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo di cui al precedente punto a) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

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 atto 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.

Firenze, 14 dicembre 2018

Il Dirigente

Dott. Luciano Moretti