

## **DETERMINAZIONE n. 6 del 19 maggio 2019**

**Oggetto: Definizione della controversia Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori / Telecom Italia S.p.A.**

### **IL DIRIGENTE**

**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;

**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";

**VISTI** la legge regionale 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, adottato ai sensi dell' articolo 8 della legge regionale 1 febbraio 2000, n. 10 "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni e pubblicato sul BURT n. 9 del 27/02/2002;

**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 integrazioni;

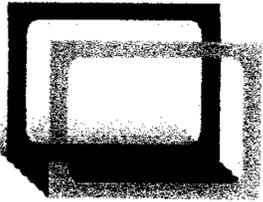
**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, Allegato A;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS Allegato 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** 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;

**VISTO** il decreto del Segretario Generale n. 10 del 29 Aprile 2016 avente ad oggetto "Modifica assetto organizzativo di tre settori a diretto riferimento del Segretario generale e nomina dei dirigenti



responsabili”, con il quale è stato conferito al sottoscritto l’incarico di responsabile del Settore, “Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza generale al Corecom, alla CPO e all’Autorità per la partecipazione”;

**VISTA** l’istanza n. 94 del 25 marzo 2015 con cui l’Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori (di seguito, per brevità, A.D.U.C.) 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 S.p.A. (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 n. 173/07/CONS, Allegato A;

**VISTA** la nota del 27 marzo 2015 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato Regolamento, l’avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 4 giugno 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della controversia in data 22 luglio 2015;

**UDITE** entrambe le parti nella suindicata udienza;

**ESAMINATO** pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

L’Associazione A.D.U.C., intestataria con l’operatore Telecom Italia di un contratto di telefonia mobile di tipo *business* sull’utenza n. 338 3153213, lamenta l’illegittimo prelievo di euro 4,00 e la mancata risposta al reclamo.

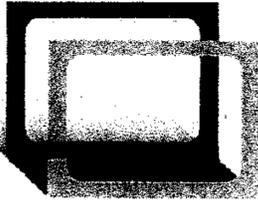
In particolare, l’Associazione istante, nell’istanza introduttiva del procedimento, nell’udienza di discussione della controversia nonché nella propria memoria di replica, ha dichiarato quanto segue:

- di aver riscontrato l’addebito di euro 4,00 sul proprio conto telefonico a titolo di servizio aggiuntivo denominato “Premium”, nonostante ne fosse stata già richiesta la disattivazione;
- di aver inviato, in data 31 dicembre 2013, un reclamo all’indirizzo PEC [telecomitalia@pec.telecomitalia.it](mailto:telecomitalia@pec.telecomitalia.it) con il quale chiedeva “la ripetizione di euro 4,00”, somma indebitamente addebitata in relazione a servizi mai richiesti e ribadiva “il mantenimento del solo servizio PACK TOP ai fini della navigazione in Internet”.

In data 25 marzo 2015 l’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.

Con l’istanza di definizione della controversia, in base a tali premesse, l’Associazione A.D.U.C. ha chiesto:

- 1) “il riaccredito di euro 4,00 ingiustamente addebitato per servizi non richiesti”;
- 2) “gli indennizzi ex delibera Agcom 73/11/CONS per mancata gestione del reclamo a partire dal 45mo giorno del reclamo, ovvero a partire dal 15/02/2014, nella misura di euro 300,00”;
- 3) il “rimborso delle spese di procedura”.



## 2. La posizione dell'operatore.

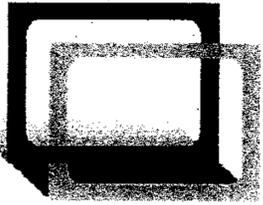
In data 27 aprile 2015, l'operatore ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una propria memoria difensiva, con la quale, nel rigettare ogni addebito, ha dichiarato che, "dai controlli effettuati, sull'utenza risulta l'attivazione di un servizio via sms, fornito da un provider esterno a Telecom (...)" e che, ricevuta segnalazione presso il Servizio Clienti 119 in data 11 novembre 2013 del servizio non richiesto, "ha provveduto tempestivamente alla disattivazione dello stesso e all'inserimento dell'utenza nella c.d. *Black List* assicurandosi, così, per il futuro, che l'utenza non fosse interessata da analoghi servizi via SMS non graditi". Al riguardo l'operatore Telecom Italia ha rappresentato che l'attivazione del servizio contestato "ha comportato la ricezione di un solo SMS a pagamento".

Relativamente al reclamo scritto del 31 dicembre 2013 inviato "all'indirizzo pec di Telecom Italia" l'operatore ha evidenziato come siffatta modalità di inoltro dei reclami non rientri tra i "contatti" messi a disposizione per la gestione degli stessi. In particolare, ha precisato che "i reclami possono pervenire a TELECOM ITALIA tramite lettera da spedire all'indirizzo riportato sul rendiconto telefonico o al seguente indirizzo: ABRAMO CUSTOMER CARE S.p.A. Casella Postale 500 88 900 Crotona, oppure tramite fax da trasmettere al numero verde 800.600.119". Ha altresì fatto presente che, "nel reclamo, al fine di assicurarne la tracciabilità, è necessario indicare sempre il numero di telefono" e che comunque "è sempre a disposizione il sito [www.tim.it](http://www.tim.it) da cui è possibile inviare una e-mail nonché il Servizio Assistenza Clienti 119 (contattabile da cellulare e da rete fissa)". Infine, l'operatore ha rappresentato che il reclamo scritto via PEC non è stato mai ricevuto dalle competenti divisioni commerciali, "perché inviato ad un indirizzo diverso da quello predisposto, tra le varie opzioni possibili, per ricevere e gestire i reclami e le segnalazioni".

## 3. La replica dell'Associazione istante.

L'Associazione istante, nella propria memoria del 4 maggio 2015, pervenuta ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, ha rappresentato che dalla normativa vigente si evince che "la Posta Elettronica Certificata ben può essere utilizzata per le comunicazioni che necessitino di una certificazione di invio e di ricevimento". In particolare ha rilevato che:

- "la normativa di riferimento attribuisce un valore ben diverso alla PEC, come registrata obbligatoriamente presso la Camera di Commercio, che equivale in tutto e per tutto ad una raccomandata A/R inviata alla sede legale. L'art. 3, comma 1, del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 6 Maggio 2009, "Disposizioni in materia di rilascio e di uso della casella di posta elettronica certificata assegnata ai cittadini", stabilisce che "la PEC consente l'invio di documenti informatici per via telematica la cui trasmissione avviene ai sensi degli articoli 6 e 48 del citato codice di cui al Decreto Legislativo n. 82 del 2005, con gli effetti di cui all'art. 16-bis, comma 5, del decreto legge 29 novembre 2008, n. 185";
- l'art. 48 del Decreto legislativo n. 82 del 2005, Codice dell'amministrazione digitale, stabilisce che:  
"1. La trasmissione telematica di comunicazioni che necessitano di una ricevuta di invio e di una ricevuta di consegna avviene mediante la posta elettronica certificata ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68, o mediante altre soluzioni tecnologiche individuate con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, sentito DigitPA. 2. La trasmissione del documento informatico per via telematica, effettuata ai sensi del comma 1, equivale, salvo che la legge disponga diversamente, alla notificazione per mezzo della posta. 3. La data e l'ora di trasmissione e di ricezione di un documento informatico trasmesso ai sensi del comma 1 sono opponibili ai terzi se conformi alle disposizioni di cui al decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68, ed alle relative regole tecniche, ovvero conformi al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri di cui al comma 1." L'art. 16-bis, comma 5, del D. L. 28 novembre 2008, n. 185 "Misure di semplificazione per le famiglie e per le imprese" stabilisce che "Per favorire la realizzazione degli obiettivi di massima diffusione delle tecnologie telematiche nelle



comunicazioni, previsti dal codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, ai cittadini che ne fanno richiesta è attribuita una casella di posta elettronica certificata. L'utilizzo della posta elettronica certificata avviene ai sensi degli articoli 6 e 48 del citato codice di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005, con effetto equivalente, ove necessario, alla notificazione per mezzo della posta. Le comunicazioni che transitano per la predetta casella di posta elettronica certificata sono senza oneri”.

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

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

##### Sulla richiesta di accredito di euro 4,00 per servizi non richiesti.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento per i motivi che seguono.

L'istante ha contestato l'attivazione di servizi non richiesti, prima con segnalazione dell'11 novembre 2013, poi con reclamo scritto del 31 dicembre 2013.

Di contro, l'operatore Telecom Italia ha rigettato ogni addebito, non fornendo tuttavia alcuna evidenza del consenso dell'utente a ricevere tale servizio, limitandosi a dichiarare che “dai controlli effettuati, sull'utenza risulta l'attivazione di un servizio via sms, fornito da una provider esterno a Telecom (...)”.

Sul punto, in generale, viene in rilievo l'art. 7, comma 5, della Direttiva di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP che stabilisce che gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle 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 dell'operatore Telecom Italia ex art. 1218 del codice civile per l'indebita attivazione di servizio a sovrapprezzo non richiesto con il conseguente diritto per l'utente ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito 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 da Telecom Italia a titolo di “servizi a sovrapprezzo”, si dispone lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, il rimborso) della somma di euro 4,00, come da richiesta dell'Associazione istante. Viceversa, per quanto riguarda il riconoscimento di un eventuale indennizzo correlato alla fattispecie in esame, deve osservarsi che, come dichiarato dall'operatore e non contestato dall'istante, il servizio non richiesto *de quo* è stato “tempestivamente” disattivato da Telecom Italia a seguito della prima segnalazione ricevuta in data 11 novembre 2013. Pertanto non è configurabile un intervallo temporale che possa essere valutato ai fini del calcolo dell'indennizzo per attivazione di un servizio accessorio non richiesto, ai sensi dell'art. 8, comma 2, della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, Allegato A.

##### Sulla mancata risposta al reclamo.

Sul punto, trova qui accoglimento la richiesta d'indennizzo per mancata risposta al reclamo sporto dall'Associazione istante, per i motivi che seguono.



L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo scritto del 31 dicembre 2013, inviato all'indirizzo di posta certificata [telecomitalia@pec.telecomitalia.it](mailto:telecomitalia@pec.telecomitalia.it), in relazione ai servizi non richiesti.

Il gestore ha eccepito di non aver mai ricevuto il reclamo, perché inoltrato via PEC (Posta Elettronica Certificata) ad un indirizzo "diverso da quello predisposto, tra le varie opzioni possibili, per ricevere e gestire i reclami e le segnalazioni".

Tale eccezione non è meritevole di accoglimento.

Nel caso di specie, l'utente ha espresso le proprie contestazioni utilizzando la posta elettronica certificata. La posta elettronica certificata consiste in un servizio di comunicazione che, tramite l'intervento di un soggetto certificatore, permette di ottenere una ricevuta di spedizione del proprio messaggio. Se anche il destinatario della comunicazione usa un sistema PEC viene fornita un'ulteriore, seconda ricevuta di consegna, con un valore legale del tutto corrispondente a quello della tradizionale raccomandata con ricevuta di ritorno. Pertanto, l'invio di una e-mail certificata (PEC) nelle forme previste dalla normativa vigente è equiparato, dall'art. 48 D.Lgs 7 marzo 2005, n. 82, alla spedizione di una raccomandata A/R cartacea. La procedura è, dunque, del tutto assimilabile a quella della raccomandata tradizionale consegnata in busta chiusa, che si considera ricevuta anche se chi la riceve, ad esempio, dimentica di aprirla. La disciplina particolareggiata della PEC è data, comunque, dal regolamento contenuto nel D.P.R. 11 febbraio 2005, n. 68.

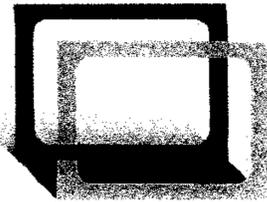
Inoltre, si deve qui rilevare che ogni impresa costituita in forma societaria - quale è, nel caso di specie, Telecom Italia - ha l'obbligo di depositare il proprio indirizzo di posta certificata al Registro delle Imprese presso la Camera di Commercio.

Il reclamo *de quo* è dunque, senza dubbio, entrato nella sfera di conoscenza della società telefonica tramite invio a mezzo PEC presso la sede legale dell'operatore identificabile anche, per quanto sopra premesso, nell'indirizzo PEC estraibile dalla visura effettuata presso la competente Camera di Commercio.

Tutto ciò posto, ritenuto senz'altro ricevuto il reclamo del 31 dicembre 2013 indirizzato via PEC dall'Associazione istante a Telecom Italia e non risultando agli atti alcun riscontro scritto al reclamo ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve 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, l'Associazione istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", sia in quanto la mancata risposta al reclamo inviato è da considerarsi per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, sia in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Per la determinazione dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 11, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS in virtù del quale l'operatore "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".

Pertanto, nella fattispecie in esame, considerato che l'Associazione istante ha inviato il reclamo all'operatore in data 31 dicembre 2013, detratto il tempo utile alla risposta (30 giorni, come indicato dalla Carta dei servizi di TIM) dal lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (25 marzo 2015), si riconosce all'utente un indennizzo di euro 300,00 (pari al tetto massimo consentito).



Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore dell'odierno istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

**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 Gonnelli, ex art. 19 del Regolamento;

### **DISPONE**

in accoglimento dell'istanza presentata nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A. in data 25 marzo 2015 dall'Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori, che detto operatore provveda:

- 1) allo storno (oppure al rimborso, qualora risulti avvenuto il relativo pagamento) dell'importo di euro 4,00 per quanto fatturato in relazione ai servizi non richiesti;
- 2) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'Associazione istante:
  - a) dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;
  - b) della somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e ai sensi delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso, di cui al punto 1) e 2) lett. 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.

