

Oggetto:

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXX / Telecom Italia XXX**

Presenti:

<b>SANDRO VANNINI</b>	<i>Presidente</i>
<b>GIANCARLO MAGNI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>RENATO BURIGANA</b>	<i>Componente</i>
<b>LETIZIA SALVESTRINI</b>	<i>Componente</i>
<b>MAURIZIO ZINGONI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

*Allegati N. 0*

**II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

**VISTI:**

- 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";
- 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;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;
- 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;
- 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 (di seguito, il Regolamento);
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- 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";
- 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 Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

- l'istanza n. 285 del 11 aprile 2013 con cui la Sig.ra XXXXXXXXXX XXXXXXXX XXXXX 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;

- la nota del 11 aprile 2013 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 nota del 3 giugno 2013 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 19 giugno 2013;

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

**ESAMINATO** pertanto il relativo verbale d'udienza;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

#### **1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

La Sig.ra XXXXX, intestataria dell'utenza *business* n. XXXX XXXXXXX, lamenta l'attivazione non richiesta del servizio "Internet Premium" da parte dell'operatore Telecom Italia.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

in data 27 novembre 2012 la parte istante aderiva, mediante registrazione vocale del consenso, alla proposta di attivazione del servizio di internet veloce denominato "Super Internet", in sostituzione di quello precedentemente presente sulla propria linea, denominato "Internet 7 Mega"; in data 30 novembre 2012 veniva attivato, sulla linea *de qua*, il servizio di internet veloce denominato "Internet Premium". L'istante riceveva poi, da parte di Telecom Italia, la *welcome letter* datata 3 dicembre 2012, con la quale si confermava "l'adesione al Servizio/Opzione da Voi richiesto Internet Premium". Nella medesima missiva si allegavano il Profilo commerciale Internet Premium con le relative condizioni tecniche ed economiche e le Condizioni generali di contratto; si specificava altresì che "nel caso di errata attribuzione di questo servizio, Vi chiediamo di inviare un fax al Numero Verde gratuito 800000389 oppure una raccomandata A/R all'indirizzo riportato nell'intestazione" entro la data di scadenza della seconda fattura, successiva all'attivazione del servizio.

In data 4 aprile 2013, la parte istante esperiva nei confronti della società 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 la Sig.ra XXXXX ha chiesto:

- 1) lo storno dell'insoluto;
- 2) la riattivazione del servizio "Internet 7 Mega";

3) l'indennizzo per l'attivazione di "servizi non richiesti" .

In data 10 maggio 2013, il gestore ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16 comma 2 del Regolamento, una propria memoria difensiva con documentazione in allegato a sostegno della propria posizione. In particolare, il gestore sostiene che "le domande sono infondate", atteso che "l'attivazione del servizio "Internet Premium" è legittimamente stata effettuata da Telecom in data 30/11/2012 a seguito di relativo consenso da parte della Sig.ra XXXXX". Infatti, "nel corso della registrazione la Sig.ra XXXXX veniva informata del fatto che l'offerta proposta prevedeva il servizio adsl "Super Internet" ma che, qualora tale servizio non avesse potuto essere attivato per problemi tecnici - così come è poi avvenuto - si sarebbe proceduto con l'attivazione del servizio "Internet Premium". Inoltre, il gestore precisa che l'istante "ha ingiustificatamente maturato ad oggi un insoluto (...) dovuto al mancato pagamento dei conti telefonici" ricevuti.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sull'attivazione non richiesta del servizio "Internet Premium" sulla linea telefonica *business* intestata all'istante n. XXXX XXXXXX.

Preliminarmente, si osserva che, con riferimento alla domanda di cui al punto 2) delle richieste contenute in istanza, essa costituisce domanda nuova rispetto alle richieste contenute nell'istanza di conciliazione a suo tempo promossa, nella quale non ne viene fatta menzione alcuna. Pertanto, essendo stata elusa l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione sul punto, detta domanda è da ritenersi improcedibile in questa sede.

Nel merito:

- con riferimento alla questione dell'attivazione del servizio "Internet Premium", si osserva che dall'ascolto della registrazione vocale di adesione al contratto, effettuata nel rispetto della normativa vigente in tema di contratti a distanza, emerge in modo chiaro il consenso dell'istante all'attivazione di detto servizio, in alternativa al servizio contrattualizzato "Super Internet", per il caso in cui esso non avesse potuto essere attivato per mancanza di copertura nella zona in cui è ubicata la linea telefonica *de qua*. Si sottolinea inoltre che l'istante, pur avendo ricevuto la *welcome letter* del 3 dicembre 2012, come prescritto dalla normativa, non ha ritenuto di contestare in alcun modo l'attribuzione del servizio attivato, né inviando una comunicazione secondo le indicazioni contenute nella *welcome letter* stessa, né inviando reclamo formale al gestore, né tantomeno pagando le fatture per differenza e contestando il residuo. La condotta contrattuale tenuta dell'istante nel corso della vicenda non appare dunque, essere stata improntata alla dovuta diligenza, né tale da limitare, con proprie azioni, l'eventuale "disagio percepito". Al riguardo, occorre osservare che neppure risulta chiaro quali inconvenienti o disagi possano essere scaturiti per l'utente da tale circostanza, atteso anche il diligente adempimento da parte del gestore nell'erogazione del servizio, quale risulta dagli atti del procedimento.

- con riferimento alla richiesta di storno dell'insoluto, si rileva che, attesa la legittimità dell'attivazione del servizio "Internet Premium" e la regolarità nell'erogazione della fornitura come sopra evidenziati, nessuno storno nella relativa fatturazione risulta dovuto.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dal dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 17 luglio 2013;

Con voti unanimi

### **D E L I B E R A**

il rigetto dell'istanza avanzata in data 11 aprile 2013 dalla Sig. XXXXXXXXXXX XXXXX XXXXX, con la compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per la società 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.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa 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.

**Il Segretario**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Sandro Vannini*