

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 deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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

VISTA la deliberazione 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*;

VISTA l'istanza presentata in data 20 novembre 2012, con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia XXX ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 26 novembre 2012 e del 23 gennaio 2013, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita

controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 13 marzo 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 13 marzo 2013;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

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

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia

Con l'istanza presentata in data 17 ottobre 2012 il sig. XXX ha chiesto di dirimere la controversia con Telecom Italia XXX, ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi internet/adsl.

In data 12 settembre 2012 il sig. XXX presentava istanza al Co.Re.Com. al fine dell'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione in relazione all'utenza di telefonia fissa e internet/adsl n. XXX.

In data 20 novembre 2012 si svolgeva l'udienza di conciliazione che si concludeva con esito negativo.

In data 20 novembre 2012 il sig. XXX presentava istanza di definizione amministrativa della controversia, precisando che *"In data 14/2/2011 ricevevo comunicazione Telecom che mi confermava l'attivazione in corso dell'offerta Internet senza limiti; l'offerta a me intestata, diversamente da quanto comunicato da operatore Telecom, risultava diversa da quanto dal medesimo effettivamente sponsorizzato; non ho mai beneficiato e mai ricevuto copia cartacea delle condizioni dell'offerta del 14/2/2011 ed il costo del nuovo canone risulta particolarmente sconveniente; nonostante sia stata notificata diffida ad adempiere in data 12 settembre 2011 con espressi i medesimi argomenti, Telecom non ha mai dato alcun riscontro e/o attuato procedura a risolvere quanto lamentato"*.

Sempre il 20 novembre 2012 l'utente presentava anche richiesta di provvedimento temporaneo, che veniva dichiarata inammissibile, non venendo a configurare il caso di specie una delle ipotesi per le quali è prevista l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 5 *Regolamento*.

In data 26 novembre 2012 l'Ufficio comunicava alle parti l'avvio del procedimento amministrativo.

In data 15 dicembre 2012 il sig. XXX depositava la sua memoria ai sensi dell'art. 16 *Regolamento*, precisando che *"fino ai primi mesi del 2011, usufruivo del servizio di telefonia di Telecom "linea telefonica abitazione+teleconomy relax" (costo abbonamento € 18,05/mese: l'offerta non prevedeva alcun servizio adsl; in data 14/2/2011, ricevevo comunicazione Telecom (allegato A – 1 pagina) che mi informava dell'attivazione –in corso– dell'offerta "internet senza limiti" (costo abbonamento € 30,84/mese. La citata nota faceva seguito ad una telefonata promozionale da parte di operatore Telecom il quale, nel descrivere il nuovo piano tariffario, garantiva un notevole risparmio economico (...). E' utile sottolineare che rispetto a quanto riportato nella comunicazione Telecom n. prot. 124567584 datata 14/2/2011 di cui sopra, non trovo allegate alla stessa le richiamate condizioni economiche, condizioni generali di contratto Alice e condizioni di contratto*

offerta voce: note che, comunque, segnalavo come assenti nelle varie telefonate al servizio 187; in data 5/9/2011 (...) veniva inoltrata alla predetta Società diffida ad adempiere (allegato B – 2 pagina) dove si significava nuovamente di non avere mai ricevuto la copia cartacea delle condizioni dell'offerta (...) diversamente dalla prima ed unica offerta sottoscritta, la seconda prevedeva l'attivazione della linea adsl: servizio per cui io non mai mostrato alcun interesse e inteso aderire e comunque di cui non ho mai beneficiato. Io sottoscritto sig. XXX, classe 1940, sono infatti informaticamente analfabeta (...) rispetto al primo contratto "linea telefonica abitazione+teleconomy relax" (costo abbonamento € 18,05/mese), unico richiesto e sottoscritto, il nuovo "internet senza limiti" (costo abbonamento € 30,84/mese) risultava sconveniente ed antieconomico; (...) in tutto il periodo, ho sempre corrisposto tutti gli importi fatturati da Telecom (...). Telecom non ha inteso dare positivamente seguito al ripristino del contratto iniziale, unico sottoscritto "linea telefonica abitazione+teleconomy relax" (costo abbonamento € 18,05/mese) (...)."

In ragione di ciò, il sig. XXX chiedeva: € 6.245,00 per omessa risposta alla diffida ad adempiere (435 giorni x € 15,42 come da carta dei servizi, decurtati 30 giorni); € 420,66 quale eccedenza degli importi illegittimamente fatturati e corrisposti dall'utente, calcolando la differenza tra il costo medio della prima tipologia di abbonamento (linea telefonica+teleconomy relax € 56,75) e il costo medio di quello successivamente attivato (internet senza limiti € 103,49) pari ad € 46,74; € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

In data 20 dicembre 2012 Telecom depositava la sua memoria, evidenziando che *"in data 10 febbraio 2011 parte istante chiedeva di aderire all'offerta internet senza limiti (si senta a tal proposito il verbal order allegato alla presente); in data 14 febbraio 2011 Telecom inviava al sig. XXX la welcome letter riferita alla predetta offerta, con allegate le condizioni economiche del servizio (allegato). Si precisa, a tale proposito, che l'invio contestuale della welcome letter e delle condizioni economiche dell'offerta viene effettuato automaticamente tramite sistema informatico; in data 12 settembre 2011 Telecom riceveva diffida ad adempiere da parte del sig. XXX; in data 30 settembre 2011, il servizio clienti Telecom inviava a parte istante la comunicazione prot. C7682729, allegata in copia alla presente, chiedendo un contatto da parte del cliente, ciò in ragione del fatto che il sig. XXX non aveva risposto alle chiamate del servizio clienti e la comunicazione (diffida ad adempiere) dallo stesso inviata non era comprensibile (parte istante lamentava: l'offerta a me intestata, diversamente da quanto comunicato dal vostro operatore, risulta diversa da quanto dal medesimo effettivamente sponsorizzato), mentre dalle verifiche effettuate risultava attivata esattamente l'offerta commercializzata alle condizioni economiche precisate dall'operatore (si vedano, a titolo esemplificativo, i conti 4/11 e 6/11, allegati); Telecom ha provveduto alla disattivazione dell'offerta internet senza limiti a far data dal 15 dicembre 2012. Ciò premesso, Telecom non può che confermare la correttezza del proprio operato e della propria fatturazione; in via conciliativa, è disponibile a corrispondere al sig. XXX l'importo di € 100,00, calcolato come di seguito precisato: seppure l'istanza di conciliazione presentata in data 12 settembre 2012 dall'utente non possa configurare una disdetta del servizio internet senza limiti non possedendone i requisiti, sia di forma che di sostanza (non è stata inviata a mezzo raccomandata né fax, né viene mai esplicitata la volontà di disdettare il contratto, ma –ancora una volta– si lamenta la non conformità dell'offerta attivata con quanto commercializzato (...)"*

In data 20 dicembre 2012 il sig. XXX inoltrava le sue controdeduzioni a quanto precisato dall'operatore.

In data 21 dicembre 2012 Telecom inviava le sue repliche a quanto affermato da parte dell'utente.

In data 23 gennaio 2013 l'Ufficio trasmetteva alle parti l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione del 13 marzo 2013.

In data 13 marzo 2013 si svolgeva l'udienza di discussione, dal cui verbale risulta che *"l'operatore formula la seguente proposta transattiva: corresponsione, in via conciliativa, della somma di € 200,00"*.

Motivi della decisione

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

In secundis, preme rilevare che secondo la Cassazione (sez. I, sent. 13 ottobre 2005 n.19883) *"le trattative per comporre bonariamente la vertenza, le proposte, le concessioni e le rinunzie fatte dalle parti a scopo transattivo (...) non hanno una funzione meramente dichiarativa della situazione giuridica preesistente, né come proprio presupposto l'ammissione totale o parziale della pretesa avversaria; e non comportano neppure implicito riconoscimento della validità di una o di entrambe le contrapposte tesi delle parti, ma al contrario sono rivolte a modificare la disciplina di un rapporto preesistente mediante reciproche concessioni tra di esse in modo che ciascuna subisca un sacrificio"*. Inoltre, *"le dichiarazioni rese da una parte all'altra in sede transattiva ed il riconoscimento dei fatti a sé sfavorevoli e favorevoli all'altra parte non hanno natura confessoria, per mancanza di "animus confitendi", (...) ma s'inseriscono nel contenuto del contratto transattivo e sono strumentali rispetto al raggiungimento dello scopo di questo (Cass. n.19549/2004)"*.

Nel merito, la controversia in esame ha ad oggetto le contestazioni relative all'attivazione di servizi non richiesti, alle fatturazioni non giustificate e alla mancata risposta ai reclami.

1) Attivazione di servizi non richiesti

In ordine alla questione per la quale il sig. XXX lamenta che Telecom avrebbe attivato il profilo tariffario *"internet senza limiti"* contrariamente alla volontà dell'utente.

Difatti, la Del. A.G.Com. 664/06/CONS, allegato A, prevede all'art. 2 che *"prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica l'operatore fornisce all'utente tutte le informazioni di cui all'art. 52 del Codice del Consumo e le informazioni sugli elementi del contratto che si accinge a concludere elencate nell'art. 70 del Codice (...)". Le informazioni, il cui scopo commerciale deve essere inequivocabile, devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile (...). La volontà inequivocabile del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico. Se è utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi e il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione. Prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, il titolare dell'utenza telefonica deve ricevere un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate al comma 1 e all'articolo 53 del Codice del Consumo. Con il medesimo modulo, l'operatore comunica al titolare dell'utenza telefonica che, ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto, può proporre opposizione, a mezzo di fax o posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa, ferma restando la sua facoltà di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta ai sensi dell'art. 3 e dall'art 57 del Codice del Consumo."*

E' appena il caso di rilevare che ascoltando il contenuto della registrazione del consenso vocale dell'utente, effettuata il 10 febbraio 2011 e reso all'incaricata dell'operatore telefonico, emerge chiaramente che al sig. XXX, il quale comunicava i dati identificativi della sua persona e del suo documento di riconoscimento, veniva fornita descrizione precisa del servizio *"internet senza limiti"*, in ordine ai costi e ai particolari descrittivi dell'offerta commerciale, cui lo stesso utente nitidamente prestava il suo consenso all'adesione contrattuale, nonché tutte le informazioni di natura contrattuale e normativa anche al fine di esercitare il diritto di recesso e che avrebbe potuto consultare le condizioni

di abbonamento al servizio in oggetto tramite il *link* dell'operatore oppure contattando il servizio clienti al 187.

Peraltro, nella stessa comunicazione 14 febbraio 2011 n. 124567584 prot., allegata dall'utente e inviata da Telecom, si precisa che *"nel caso di errata attribuzione di questa offerta, può inviare un fax al numero verde gratuito 800000386 oppure una raccomandata a/r all'indirizzo riportato in intestazione (Casella postale 211-14100 Asti). La informiamo che potrà inviarci tali comunicazioni entro la data di scadenza del secondo conto Telecom Italia, successivo all'attivazione dell'offerta."*

Dagli atti del procedimento risulta evidente che soltanto in data 5 settembre 2011 il sig. XXX inoltra la prima comunicazione scritta avente come intestazione: diffida ad adempiere, ricevuta da Telecom in data 12 settembre 2011.

Pertanto, non si comprende come il sig. XXX, se avesse effettivamente ricevuto erroneamente l'attivazione del predetto profilo tariffario, asseritamente non richiesto, sebbene la registrazione telefonica sia chiara in tal senso, non abbia mai inoltrato alcuna comunicazione, come indicato dalla nota inviata da Telecom, o in ogni caso esercitato il diritto di recesso formalmente, atteso che la prima comunicazione, inviata per iscritto dall'utente, è stata spedita circa nove mesi dopo l'attivazione del servizio in oggetto e l'inoltro dell'informativa precontrattuale da parte dell'operatore.

Non può omettersi di rilevare che la circostanza avente ad oggetto l'asserita mancata spedizione delle condizioni contrattuali da parte dell'operatore appare destituita di fondamento, atteso che l'utente dà atto di aver ricevuto la nota accompagnatoria ma non gli allegati contrattuali, citati nella stessa nota, contestandone il mancato invio formalmente soltanto con la citata raccomandata a/r del 5 settembre 2011.

Pertanto, non si ritiene ragionevole poter accogliere la richiesta dell'utente finalizzata ad ottenere un congruo indennizzo per l'asserita e non dimostrata attivazione di servizi non richiesti.

2) Fatturazioni non giustificate

Sul punto, si evidenzia che dalla lettura dei conti telefonici, acquisiti agli atti del procedimento, risulta l'applicazione del profilo tariffario internet senza limiti in relazione all'utenza telefonica XXX intestata al sig. XXX, conformemente a quanto richiesto in data 10 febbraio 2011.

Pertanto, si ritiene ragionevolmente conforme all'accordo contrattuale tra le parti quanto erogato e quindi fatturato dall'operatore.

3) Mancata risposta ai reclami

Nella memoria del 15 dicembre 2012, il sig. XXX chiede che il Co.Re.Com. condanni l'operatore a corrispondere la somma di € 6.245,10 per omessa risposta alla diffida ad adempiere del 5 settembre 2011, ricevuta da Telecom il 12 settembre 2011, quantificando l'indennizzo *pro die* di € 15,42 secondo la carta dei servizi dell'operatore quale 50% del canone mensile, per un totale di 405, decurtando i trenta giorni di tempo per il riscontro al reclamo.

Preliminarmente, è doveroso precisare che ai fini della quantificazione dell'eventuale indennizzo in sede di definizione amministrativa delle controversie si deve far applicazione dei criteri indenni tari disciplinati dalla Del. A.G.Com. 73/11/CONS, che all'art. 11, *Indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami*, dispone € 1,00 *pro die* per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di € 300,00.

Nel caso di specie, analizzando il testo della comunicazione spedita dall'utente in data 5 settembre 2011 tramite raccomandata a/r non può omettersi di evidenziare la scarsa chiarezza di quanto indicato dall'utente il quale precisava *"l'offerta a me intestata, diversamente da quanto comunicato dal vostro operatore, risulta diversa da quanto dal medesimo effettivamente sponsorizzato"*, atteso che come si evince dalla registrazione telefonica del consenso reso dall'utente per l'adesione al servizio "internet senza limiti" in

data 10 febbraio 2011, in realtà all'utente venivano espressamente forniti i dettagli dell'offerta contrattuale in oggetto, in ordine ai quali peraltro lo stesso sig. XXX non dava alcun segnale di non aver compreso quanto asserito dall'addetto dell'operatore telefonico. Difatti, l'offerta effettivamente attivata all'utente corrispondeva esattamente a quanto indicato nel corso della registrazione telefonica in oggetto.

Peraltro, nella comunicazione inviata dall'utente in data 12 settembre 2011 all'operatore, il sig. XXX diffidava Telecom *"ad adempiere alle condizioni del primo ed unico contratto sottoscritto"*, senza precisare di quale profilo contrattuale si trattasse.

Sebbene in seguito a tale comunicazione inviata dal sig. XXX, risulta che comunque Telecom abbia inviato una nota di riscontro all'utente, datata 30 settembre 2011 n. C7682729 prot., è appena il caso di evidenziare che la comunicazione inviata dal sig. XXX a Telecom, non essendo sufficientemente chiara ma al contrario evidentemente confusa e imprecisa, non si ritiene possa costituire adempimento del dovere di diligenza che si impone ad entrambe le parti contrattuali, considerato che l'eventuale parte creditrice deve porre l'eventuale parte debitrice, o inadempiente, nelle condizioni di essere resa edotta di quanto reclamato al fine di addivenire alla soluzione della problematica lamentata, riscontrando peraltro debitamente la segnalazione in oggetto, fermo restando che in ogni caso il servizio erogato e fatturato dall'operatore appare conforme contrattualmente a quanto concordato in data 10 febbraio 2011 e che mai l'utente ha esercitato formalmente il diritto di recesso dall'offerta in oggetto.

Pertanto, non si ritiene ragionevole accogliere la richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, formulata dall'utente.

Alla luce di quanto sopra esposto, non si ritiene di dover liquidare alcun rimborso delle spese procedurali.

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;

DELIBERA

a definizione della controversia XXX/Telecom Italia XXX., di rigettare l'istanza presentata dal sig. XXX, con compensazione delle spese.

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

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

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