

Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 10 del 9 LUGLIO 2015

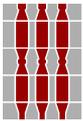
OGGETTO	Definizione della controversia XXXX contro Telecom Italia XX
----------------	--

	Pres.	Ass.
Presidente: Maria Gabriella Mecucci	X	
Membro: Maria Mazzoli	X	
Membro: Stefania Severi	X	

Presidente: Maria Gabriella Mecucci

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia
XXXXXX contro Telecom Italia XX
(GU14 N. 66/2013)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 9 luglio 2015,

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”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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

VISTE la legge regione dell’Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”*;

VISTA la Deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2014;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”*;

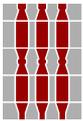
VISTA la Delibera n.73/11/CONS. recante *“Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett.g) della legge 14 novembre 1995 n.481”* (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA la delibera n. 113/14/CIR del 28 novembre 2014;

VISTA l’istanza e la documentazione alla medesima allegata pervenuta in data 18 febbraio 2013 - prot. n. XXX con la quale XXXXX corrente in XXXXXXX, rappresentata dall’Avv. XXXX, giusta delega agli atti, ha chiesto l’intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell’Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l’operatore Telecom Italia XX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l’espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, relativamente all'utenza numero XXXXX, rappresenta quanto segue:

- a) di aver chiesto, nell'agosto 2011, l'attivazione del contratto "Adsl Internet Senza Limiti" presso la propria abitazione secondaria, XXXXX;
- b) che, avvenuta l'attivazione del contratto, dal primo accesso ad internet vedeva comparire sullo schermo del computer, connesso alla linea XXXX, una pagina internet di Telecom Italia, relativa alla stipula di un ulteriore contratto, relativo concernente il servizio di posta elettronica "Alice mail";
- c) che la stipula del contratto relativo al servizio "Alice mail" appariva come condizione necessaria per la navigazione in internet;
- d) che Telecom Italia, in tal modo, si è resa inadempiente, non avendo reso possibile la fruizione del servizio "Adsl Internet Senza Limiti" nei termini previsti dal contratto in essere con l'istante;
- e) che l'onere della prova del corretto adempimento del contratto è in capo a Telecom Italia XX;
- f) che Telecom, come risulta dalla fattura 3/2012, ha risolto unilateralmente il contratto in essere con la sig.ra XXX in data 8 aprile 2012, senza rispettare il preavviso di 7 giorni, come da contratto.

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto di:

- I) accertare e dichiarare l'inesistenza dell'obbligo, in capo alla parte istante, di stipulare un contratto relativo al servizio Alice mail;
- II) accertare e dichiarare che alla sig.ra XXX è stato impedito di utilizzare la linea adsl, se non previa stipula di un ulteriore contratto, relativo ad Alice mail;
- III) dichiarare la risoluzione del contratto;
- IV) corrispondere l'indennizzo previsto agli articoli 3 e 4 della del. Agcom 73/11/CONS per mancata attivazione/sospensione del servizio, a decorrere dal 1 settembre 2011 sino alla definizione del procedimento;
- V) corrispondere l'indennizzo per mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'articolo 11 della del. 73/11/CONS, a partire dal 17 novembre 2011; con vittoria di spese.

2. La posizione dell'operatore

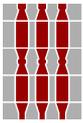
L'operatore nei propri scritti difensivi, in sintesi, rappresenta quanto segue:

- a) la domanda dell'istante è parzialmente inammissibile in quanto non c'è coincidenza tra le richieste di I e di II grado;
- b) la domanda dell'istante risulta infondata in quanto il cliente, qualora l'offerta non fosse stata corrispondente alle richieste, avrebbe dovuto chiederne la disattivazione entro la data di scadenza del secondo conto di Telecom Italia XX;
- c) nelle condizioni generali di contratto ADSL è specificamente previsto, in sintesi, che l'accesso ai servizi legati all'offerta adsl sono consentiti mediante un codice di identificazione ed una parola chiave scelti dal cliente in fase di registrazione;
- d) che Alice non è un soggetto distinto da Telecom ma l'interfaccia internet di Telecom Italia XX: quest'ultima offre un servizio internet che, per essere gestito, anche nelle sue parti essenziali, necessita di registrazione, peraltro gratuita.

In base a tali premesse, l'operatore ha richiesto il rigetto delle richieste dell'istante in quanto inammissibili e/o infondate, con condanna del medesimo al rimborso delle spese di procedura.

3. Motivi della decisione

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



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

In via preliminare, occorre chiarire che le richieste relative ai punti I e II non saranno oggetto di trattazione, in quanto inammissibili ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del Regolamento.

Va inoltre precisato che, in ordine alla richiesta di cui al punto III, dalla fattura n. XXXX del 9 maggio 2012, relativa alla linea XXXXX, emerge la disattivazione della linea medesima e del servizio, con conseguente cessazione della materia del contendere in punto.

In ordine all'ammissibilità dell'istanza, si fa presente che l'identità dell'oggetto della richiesta tra fase di conciliazione e fase di definizione va intesa nel senso che la "questione in discussione sia la medesima" (del. Agcom 276/13/CONS dell'11 aprile 2013), pertanto l'istanza risulta ammissibile.

Tanto premesso, per quanto concerne la richiesta relativa alla corresponsione dell'indennizzo previsto dall'articolo 3 del Regolamento indennizzi per mancata attivazione del servizio, va rilevato che la medesima non può essere accolta.

Il Regolamento in questione, in particolare, all'articolo 3, prevede l'erogazione di un indennizzo nei casi di "ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza" (comma 1); di "ritardi per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi di realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi" (comma 2).

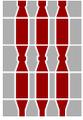
Dalla documentazione prodotta, non risulta che la fattispecie in esame rientri nelle ipotesi di cui al menzionato articolo 3 in quanto, con nota dell'1 settembre 2011, non contestata dalla parte istante, Telecom comunicava a quest'ultimo che stava "*provvedendo ad attivare Internet senza limiti sulla linea telefonica XXXXX*", pertanto stava adempiendo ai propri obblighi contrattuali. La procedura di registrazione, poi, è un onere del cliente, necessaria, come risulta dal testo del contratto, prodotto da entrambe le parti, al fine di collegarsi ad un servizio per la cui attivazione, per così dire, l'operatore ha già fatto la sua parte. In altri termini, ai fini della fruizione del servizio "Internet senza limiti", il contratto prevede l'attivazione di entrambi i soggetti coinvolti, Telecom da un lato, la sig.ra XXXX dall'altro: Telecom aveva l'obbligo di attivare il servizio, la sig.ra XXXX, per fruirne, aveva l'onere di effettuare la procedura di registrazione, indicata nel contratto alla voce "Istruzioni per la prima navigazione".

L'istante sostiene che, per effettuare tale registrazione, era obbligato a stipulare un secondo, distinto contratto rispetto al contratto "Internet Senza Limiti". A questo proposito, si osserva che, nel testo contrattuale da ultimo menzionato, alla voce "Polizza di abbonamento – condizioni di abbonamento", espressamente riferite alla linea XXXXX, è scritto che il cliente "conosce ed accetta le Condizioni generali di abbonamento, le Condizioni di Contratto dell'offerta voce e le condizioni generali di contratto di Alice allegate, che **congiuntamente** disciplinano l'offerta Internet Senza Limiti, ed ogni altra disposizione normativa concernente il servizio telefonico nonché le condizioni economiche vigenti" e, alla voce "Condizioni Economiche" si legge che "**l'offerta comprende anche (...) 1 casella di posta elettronica da 3 GigaByte con Antivirus per proteggerla da allegati dannosi e Antispam per filtrare le mail indesiderate**": dal combinato disposto delle clausole contrattuali citate, appare evidente che la casella di posta elettronica faceva parte dell'offerta relativa al contratto in questione.

Oltre a ciò, non risulta, dalla documentazione agli atti, che l'accesso alla casella di posta elettronica prevedeva la stipula di un ulteriore, diverso, contratto, rispetto a quello relativo all'offerta "Internet Senza Limiti".

Non risulta quindi che Telecom Italia si sia resa inadempiente nei confronti della sig.ra XXX nella forma della "non attivazione" o della "sospensione" del servizio che si era impegnata a prestare, pertanto la relativa richiesta va respinta.

La richiesta relativa alla corresponsione dell'indennizzo previsto all'articolo 4 della del. Agcom 73/11/CONS per sospensione del servizio merita accoglimento, nei limiti e con le precisazioni che seguono.



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

Per quanto concerne la linea XXXXX, sia dalla documentazione prodotta dall'istante, che da quella prodotta dall'operatore, non si ravvisano eventi sospensivi della linea menzionata, pertanto la domanda relativa all'indennizzo per sospensione del servizio, riferita a quest'ultima linea, non può essere accolta.

Per quanto invece concerne la sospensione della linea XXXX, si rileva che l'articolo 5 del Regolamento approvato con delibera Agcom n. 173/13/CONS stabilisce espressamente che "la sospensione del servizio può essere disposta "solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento", cioè la linea XXXXX, e non la linea XXXX, per quanto intestata ugualmente all'istante. Dalla documentazione prodotta, risulta che detta sospensione si è verificata in due distinti momenti: il primo, a partire dal 12 dicembre 2012, il secondo, dal 18 febbraio 2013 al 1 marzo 2013. Mentre il primo periodo di sospensione non risulta determinato, e pertanto non è possibile quantificare la misura dell'indennizzo, il secondo comprende un arco temporale di 11 giorni e pertanto, applicando il disposto dell'articolo 4 del Regolamento approvato con delibera Agcom n. 73/11/CONS., l'istante ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 82,50 (nel dettaglio: 7,50 euro x 11 giorni).

La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo merita accoglimento.

Si osserva infatti che l'articolo 17 delle Condizioni Generali di Abbonamento del contratto in esame prevedono che "l'esito del reclamo è comunicato al cliente per iscritto entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto" (comma 3).

Considerato che il reclamo è pervenuto all'operatore il 18 ottobre 2011, e che, in mancanza di risposta al reclamo, a mente della delibera Agcom 276/13/CONS., il termine finale coincide con la prima occasione in cui l'utente ha avuto la possibilità di interloquire con l'operatore sul caso (che nella fattispecie in esame coincide con la data dell'udienza di conciliazione - 10 dicembre 2012), Telecom Italia è tenuta a liquidare all'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 11 del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS., All. A), nella misura di 1 euro/die, per un ammontare complessivo di 300 euro (nel dettaglio: 419 giorni – 30 giorni = 389 giorni x 1 euro/die, sino ad un massimo di 300 euro).

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00.

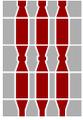
Udita la relazione;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 18 febbraio 2013 prot. n. XXX da Franca XXX, corrente in XXX, per i motivi sopra indicati, che

l'operatore Telecom Italia Spa, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

1. **corrispondere** all'istante la somma di euro 82,50 (ottantadue e cinquanta centesimi), ai sensi dell'articolo 4 della delibera Agcom n. 73/11/CONS., oltre interessi legali dal 18 febbraio 2013 al saldo;
2. **corrispondere** all'istante la somma di euro 300,00 (trecento) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, oltre interessi legali dal 18 febbraio 2013 al saldo;



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

2. **corrispondere** all'istante la somma di € 100,00 (cento) a titolo di spese di procedura.

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 sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)