

Oggetto:

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXX XXXX / Telecom Italia XXX

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *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 (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 integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 664/06/CONS, All A "Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza" e successive modifiche ed 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;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- 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. 350 del 2 novembre 2011 con cui il Sig. XXXXX XXXX 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) e con la società Sky Italia XXX (di seguito, per brevità, Sky 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;

- la nota del 4 novembre 2011 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 13 aprile 2012 con la quale ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 14 maggio 2012;

UDITE tutte le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, dal quale risulta che nel corso dell'udienza stessa veniva raggiunto un accordo transattivo tra la parte istante, come rappresentata, e Sky Italia XXX, come rappresentata, in virtù del quale veniva archiviato il procedimento nei confronti di detto gestore, e che, pertanto, l'Ufficio del CoReCom si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia nei confronti dell'operatore Telecom Italia;

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

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il Sig. XXXXX XXXX lamenta la "non corretta informazione" da parte dell'operatore Telecom Italia circa le condizioni contrattuali dell'"Offerta Sky via Alice" al quale aveva aderito telefonicamente tramite *call-center* 187 di Telecom Italia.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

A seguito dell'adesione, da parte del Sig. XXXX, all'"Offerta Sky via Alice" avvenuta telefonicamente in data 8 giugno 2010 tramite il call-center 187 di Telecom Italia, veniva attivato il profilo Sky via IPTV (Internet Protocol Television), ossia "Televisione su protocollo internet", relativo all'offerta di cui sopra.

Riferisce la parte istante che l'offerta in oggetto gli era stata prospettata dall'operatore Telecom Italia come "prova non impegnativa per tre mesi" e che, alla scadenza dei 3 mesi, avrebbe potuto liberamente recedere. Tali servizi sarebbero poi stati fatturati direttamente dall'operatore Sky.

In data 4 agosto 2010, infatti, il Sig. XXXX inviava a Sky via fax la relativa comunicazione di disdetta "come da istruzioni ricevute dal *call-center* di Telecom Italia e anche di Sky".

L'istante riceveva la fattura Sky n. 259496983 del 5 settembre 2010 di euro 83,84, di cui euro 38,56 a titolo di "addebito per recesso anticipato dei servizi scontati fruiti", avverso la quale proponeva reclamo per il tramite di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXX con comunicazione via fax del 19 aprile 2011.

In data 26 settembre 2011, la parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione con gli operatori Telecom Italia e Sky Italia presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso e la mancata partecipazione di Sky Italia. A seguito dell'esperimento tentativo di conciliazione, con nota del 6 ottobre 2011 Sky Italia dichiarava di essere disponibile, in via bonaria, a rinunciare all'intero importo della fattura contestata.

Con l'istanza di definizione della controversia il Sig. XXXX ha chiesto a Sky:

- 1) lo "storno totale della presunta morosità con emissione di nota di credito";
- 2) il ritiro della pratica di recupero del credito a spese dell'operatore;
- 3) l'"indennizzo per mancata lavorazione dei reclami";
- 4) le spese procedurali.

Con l'istanza di definizione della controversia il Sig. XXXX ha chiesto a Telecom Italia:

- 1) l'"indennizzo per i disagi causati circa la non corretta informazione";
- 2) la "presentazione della registrazione vocale";
- 3) le spese procedurali.

In data 2 dicembre 2011, Telecom Italia ha fatto pervenire, nei termini procedurali concessi, una propria memoria difensiva, con la quale ha rigettato ogni addebito, precisando che in relazione al contratto in oggetto la competenza di Telecom Italia è limitata esclusivamente a "informazioni, problematiche o disservizi di natura tecnica" e che l'istante non ha mai lamentato alcun problema su questo fronte.

In data 6 dicembre 2011 la società Sky ha prodotto, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva a supporto della propria posizione, confermando la propria disponibilità, in via bonaria, a rinunciare al credito *de quo*, pur non "ritenendo (...) di riconoscere un generico indennizzo".

In data 15 ottobre 2012 ai sensi dell'art. 18, comma 2, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, questo Ufficio, ha chiesto all'istante di fornire copia del contratto sottoscritto con Sky, se in suo possesso. Nella nota di riscontro, pervenuta nei termini concessi, l'istante afferma di non essere in possesso di quanto richiesto, non avendo mai "firmato alcun tipo di contratto" né con Telecom Italia né con Sky Italia.

Ai soli fini istruttori, ai sensi dell'art. 18, comma 1, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, questo Ufficio, in data 19 ottobre 2012 ha chiesto all'operatore Sky Italia di fornire copia del contratto *de quo*; tale richiesta non ha ricevuto alcun riscontro.

In data 19 ottobre 2012, questo Ufficio, ai sensi dell'art. 18, comma 2, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, ha chiesto all'operatore Telecom Italia di fornire evidenza della registrazione vocale del consenso relativo al contratto in questione. Nella nota di riscontro, pervenuta nei termini concessi, si afferma che "la registrazione dell'adesione del Sig. XXXXX XXXX (...) non è stata reperita nei nostri archivi".

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Preliminarmente si richiama l'avvenuta archiviazione del procedimento relativo alla controversia di cui all'istanza di definizione nei confronti di Sky Italia, a seguito di intervenuto accordo in udienza. La controversia all'odierno esame, dunque, concerne unicamente la posizione di Telecom e verte sull'asserita non corretta informazione fornita da tale operatore in merito ai termini e condizioni del contratto.

Con riferimento al merito della questione, dunque, il Sig. XXXX asserisce che l'operatore Telecom Italia, interpellato in merito all'attivazione del servizio *de quo*, gli avrebbe riferito della possibilità di effettuare una "prova non impegnativa per tre mesi" e che, alla scadenza dei tre mesi, avrebbe potuto liberamente recedere dal contratto, senza costi. Tali modalità informative non l'avrebbero reso sufficientemente edotto delle condizioni economiche applicate, determinando un vizio del consenso prestato all'offerta sottoposta telefonicamente.

A fronte della contestazione dell'utente sulla corretta illustrazione delle caratteristiche economiche del contratto, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva di aver fornito le effettive specifiche contrattuali.

La fattispecie rientra nell'ambito disciplinare dei c.d. "contratti a distanza" di cui all'art. 50 e segg. del Codice del Consumo, disciplina ripresa e dettagliata dalla Delibera Agcom n. 664/06/CONS con riferimento ai contratti per la somministrazione di servizi di comunicazione elettronica, conclusi con tale tecnica di comunicazione.

In particolare, si tratta di accertare, attesa la contestazione dell'utente, se la dinamica di prospettazione dell'offerta, acquisizione del consenso ed assolvimento degli obblighi informativi conseguenti, abbia integrato i requisiti posti dalla normativa succitata a tutela del contraente debole, in quanto il professionista è onerato da una serie puntuale di obblighi informativi e documentali (artt. 52 e 53 del Codice del Consumo) ed il consumatore ha la possibilità di esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo in un termine stabilito (art. 64).

Sulla scorta della normativa generale, la Delibera Agcom n. 664/06/CONS ha imposto vincoli ancora più stringenti alla condotta dell'operatore che adotti la tecnica "a distanza" per la stipula dei contratti di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica.

In particolare, dal combinato disposto dei commi 5 e 6 dell'art. 2 di detta Delibera (Conclusioni dei contratti a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica), risulta che l'operatore debba, nel caso venga utilizzata la comunicazione telefonica, ottenere il consenso informato dell'utente mediante registrazione integrale della conversazione telefonica, "sempre che l'operatore abbia adempiuto anche agli oneri di cui al comma seguente"; ciò deve avvenire, ai sensi del successivo comma 6, mediante l'invio di un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni di cui all'art. 53, comma 1 del Codice del Consumo (condizioni e modalità di esercizio del diritto di recesso).

Nel caso in esame, Telecom Italia non ha fornito prova di aver adempiuto ad alcuno dei summenzionati obblighi, a partire dal fatto che, nonostante l'apposita richiesta istruttoria formulata dal responsabile del presente procedimento, non è stato in grado

di fornire alcuna registrazione vocale del contratto che avrebbe dovuto essere stata effettuata nel corso della telefonata riferita dall'istante; nello specifico, così facendo, l'operatore non è stato in grado di offrire prova contraria alla contestazione dell'utente relativa alla "non corretta informazione" fornita da Telecom Italia in relazione alle condizioni del contratto *de quo*.

Ad onta di quanto sopra, nessun obbligo indennizzatorio può essere posto a carico del professionista, ossia, nel caso in esame, dell'operatore Telecom Italia, che non ottemperò, o non ottemperò correttamente, agli oneri informativi ai sensi del Codice del Consumo, né è configurabile, nel caso che ci occupa, la fattispecie della "Fornitura di prestazioni non richieste" di cui all'art. 3, comma 1, della citata Delibera n. 664/06/CONS, esclusa dall'istante medesimo, il quale non ha mai negato di aver prestato il proprio consenso alla conclusione del contratto *de quo*. Non integrandosi gli estremi della prestazione non richiesta, non sono dunque applicabili gli indennizzi previsti dalla Delibera n. 173/07/CONS e n. 73/11/CONS, cui pure l'art. 6, comma 1 della Delibera 664/06/CONS rinvia per la risoluzione stragiudiziale di questo tipo di controversie.

Restano naturalmente ferme le misure sanzionatorie - che non competono ai CoReCom regionali - cui l'operatore può andare incontro per il mancato assolvimento dei succitati oneri informativi.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dalla dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A;

UDITA l'illustrazione della Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 22 marzo 2013;

Con voti unanimi

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza avanzata dal Sig. XXXXX XXXX in data 2 novembre 2011 nei confronti della società Telecom Italia XXX e la compensazione delle spese procedurali.

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

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
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Sandro Vannini