



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Comitato provinciale per le comunicazioni
Prot. n. CPTN/0001695/I

Trento, 08/02/2012



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Reg. delib. n. 2

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE
PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia XXXX/TELECOM ITALIA YYYY

Il giorno 8 febbraio 2012
si è riunito a Trento presso la propria sede

ad ore 10.30

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Enrico Paissan
	Il Componente	Eraldo Busarello Paolo Romito
Assenti giustificati		Sandro Bampi Fulvio Gardumi

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

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;

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 l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la legge 18 giugno 2009, n. 69 "*Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*";

VISTA la Legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 "*Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni*";

VISTA la deliberazione n. 173/07/CONS e s.m., recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" (d'ora in avanti *Regolamento*);

VISTO l'Accordo-Quadro tra 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, il Consiglio e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni;

VISTA la deliberazione n. 73/11/CONS, recante "*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'art. 2, comma 12, lett. G), della legge 14 novembre 1995, n. 481*";

VISTA la proposta di decisione del consulente del Comitato avv. Riccardo Gherardi a'sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

UDITA l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Enrico Paissan;

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

In data 12 settembre 2011 il sig. XXXXXX presentava modello GU14 al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, Prot. 13342/A, col quale si doleva nei confronti di TELECOM ITALIA YYYY, da qui in poi semplicemente **TELECOM**, per alcune problematiche che si esporranno nel prosieguo.

Si precisa, preliminarmente, che l'utente in data 01.07.2010 aveva sottoscritto un contratto (n. 888010205343) con la società Trentino Telecomunicazioni, produttore di Telecom; tale contratto, denominato Tim Valore Top, aveva in abbinamento la vendita rateale (al cliente) di un apparecchio Apple Iphone. Tra le altre previsioni contrattuali vi era la fornitura "in promozione" del servizio internet.

Assumeva l'istante (cliente di Telecom con l'utenza radiomobile 3356490005), che nel mese di febbraio 2011 aveva smarrito il proprio apparecchio APPLE IPHONE4 (con relativa sim card). In seguito a questo fatto, dopo avere regolarmente denunciato l'accaduto in data 08.02.2011 alla

Stazione Provinciale dei Carabinieri di Trento come da indicazioni ricevute dal servizio clienti 191, ed aver lo stesso giorno trasmesso via fax al n. 800423131, aveva sollecitato la sostituzione dell'apparecchio a norma di contratto. Le informazioni che aveva ricevuto da Trentino Telecomunicazioni all'atto della sottoscrizione del contratto, infatti, gli facevano capire che l'apparecchio era coperto dalla garanzia di sostituzione in caso di furto o smarrimento. Faceva poi seguito a questa sua richiesta con innumerevoli chiamate al 191, tutte purtroppo inefficaci in quanto gli veniva risposto ripetutamente che la pratica era in lavorazione. In data 10.06.2011 sollecitava per iscritto Telecom al fine di risolvere la questione. In data 21.06.2011 l'utente si determinava ad interessare il Corecom di Trento dell'intera questione.

Richieste dell'istante:

il signor XXXXX, nel modello GU14 depositato in data 12 settembre 2011, richiedeva in sostanza la definizione di un indennizzo:
per quanto esposto nella lettera del 21.06.2011, allegata al GU14,
per la sostituzione del telefono,
per il mancato utilizzo dei servizi gratuiti a lui spettanti a termini di contratto.

ooo000O000ooo

Convocato il tentativo di conciliazione per la data del 02 settembre 2011 avanti al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, si teneva l'udienza prevista. Ad essa presenziava il signor XXXXX, assistito dal signor XXXXX, e il signor XXXXXX, per conto di Telecom, munito di apposita delega. La procedura di conciliazione terminava, purtroppo, senza esiti positivi.

In data 19 settembre 2011, con lettera Prot. 13733/P, si dava comunicazione dell'avvio di procedimento per la prevista definizione. Si fissava, contestualmente, la data dell'udienza per il giorno 25 ottobre 2011 ore 11.30. In risposta a tale comunicazione, Telecom inviava lettera mail dd. 03.10.2011 nella quale dichiarava che, come già esposto all'incontro di conciliazione del 02 settembre 2011, le condizioni contrattuali di abbonamento dell'offerta Tim Valore Top sottoscritta dal signor XXXXXX non prevedevano la sostituzione dell'apparecchio in caso di furto/smarrimento. Allegava, alla mail, copia del contratto n. 888010205343 e delle condizioni generali di abbonamento.

All'udienza del 25 ottobre 2011 presenziava l'istante, assistito dal signor XXXXXX ed il dott. XXXXX e la dott.ssa XXXXX, delegati da Telecom. Anche questa udienza terminava senza un accordo tra le parti. Nessuna delle parti allegava ulteriori documenti.

Preliminarmente:

Si ritiene che ricorso sia accoglibile.

Nel merito, sulle richieste dell'utente:

SOSTITUZIONE APPARATO IPHONE: emerge già ad una prima lettura che a pagina 2, lettera C), del Profilo Commerciale – Offerta Ricaricabile Tim Valore Top si prevede espressamente che il servizio di assistenza tecnica All Risk è fornito per gli apparati previsti nella allegata tabella 1, con esclusione dell'apparato Iphone. Nessuna responsabilità può essere quindi contestata a Telecom sul punto in esame. Ben si specifica, nel documento di cui sopra, che la gestione del servizio assistenza sull'Iphone sarebbe dovuto essere oggetto di informazione specifica chiamando il 191.

PER IL MANCATO UTILIZZO DEI SERVIZI GRATUITI SPETTANTI A TERMINI DI CONTRATTO: parrebbe di capire che il signor XXXXX, a far data dai primi giorni di febbraio 2011 non abbia potuto utilizzare i servizi fornitigli da Telecom in promozione (e quindi a condizioni per lui particolarmente vantaggiose); detti servizi, che come da contratto, si riferiscono a linea telefonica, sms e internet, non appaiono essergli stati limitati; o comunque non si vede perché non abbia potuto telefonare, inviare sms o navigare in internet. In sede di udienza del 25 ottobre 2011 il signor XXXXX aveva esibito un telefono cellulare piuttosto datato, assumendo che, dal momento dello smarrimento del suo Iphone nel febbraio 2011, era l'apparecchio di cui si serviva. Orbene, l'utilizzo di un cellulare poco "dotato" in termini prestazionali, fu una sua scelta, e non certo una necessità. Il tutto, però, alla luce del fatto che sicuramente, o molto probabilmente, il signor De Stefano avrebbe proceduto all'acquisto di un nuovo e performante terminale (magari un altro Iphone) SE qualcuno, e in ispecie Telecom, già in data 08 febbraio 2011 al momento della ricezione del fax di comunicazione dei fatti, con allegata la denuncia sporta avanti ai Carabinieri di Trento, avesse informato l'utente della mancanza del servizio di assistenza All Risk per gli apparati Iphone. E pare che questo si possa ben coordinare con il successivo punto della nostra trattazione.

PER QUANTO ESPOSTO NELLA LETTERA ALLEGATA AL GU14: in essa (di data 21 giugno 2011), facente parte integrante del modello GU14 Prot. 13342 di data 12 settembre 2011, l'istante lamenta in primo luogo il fatto che al momento della sottoscrizione del contratto aveva compreso che l'Iphone gli sarebbe stato fornito gratuitamente anziché, come poi emerso, venduto a rate. Lamenta anche che, sin da subito, aveva contattato il servizio clienti di Telecom al n. 191, seguendo con precisione le procedure che gli venivano indicate e descritte come idonee a risolvere il problema. Replicava numerose volte le chiamate al 191 ma sempre senza ottenere risposte (per lui) soddisfacenti. Tutte queste circostanze, esposte anche verbalmente in udienza il giorno 25 ottobre 2011, non sono state contestate né smentite dai delegati di Telecom: se ne ritiene quindi dimostrata la veridicità.

Dall'istruttoria condotta in ordine alla controversia in esame, emerge che le contestazioni dell'istante si appuntano tanto sulla carenza di chiarezza e di certezza delle informazioni relative ai servizi prescelti in sede di sottoscrizione della proposta di abbonamento (carenza connessa alla mancata consegna, da parte del rappresentante del gestore telefonico, di copia del contratto sottoscritto e delle condizioni di abbonamento contenenti l'esatta indicazione dei servizi scelti e dei prezzi), quanto sulla difformità tra le condizioni prospettate dal rappresentante dell'operatore al momento della conclusione del contratto e quelle in concreto applicate all'utente in fattura.

Ciò premesso, ai fini della definizione della controversia pare necessario valutare, innanzi tutto, il comportamento dell'operatore rispetto agli obblighi di informativa previsti dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP, che stabilisce, all'art. 4, i contenuti specifici del diritto degli utenti ad un'informazione corretta circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione di servizi e pone corrispondenti oneri in capo agli operatori.

Ora, secondo quanto emerge dall'istruttoria, il sig. XXXXX ha aderito alla proposta fatta da un agente della Trentino Telecomunicazioni, che, in nome e per conto della Telecom, ha prospettato una serie di condizioni estremamente vantaggiose per l'istante, tali da indurre il medesimo a concludere il contratto per la fornitura di servizi telefonici con Telecom. Tuttavia, lo stesso agente non ha rilasciato all'utente né un prospetto illustrativo dettagliato delle condizioni prescelte e delle tariffe applicate, né copia del contratto sottoscritto. E tali documenti non sono stati neppure recapitati all'utente al momento dell'attivazione dei servizi. Va evidenziato, peraltro, come tali circostanze non siano state contestate dall'operatore che, nonostante l'invito espressamente indicato nella lettera di convocazione all'udienza di discussione, neppure nella mail inviata in data 03 ottobre 2011. L'operatore non ha neppure prodotto memorie atte a fornire e dimostrare una diversa versione dei fatti. Solo con la mail del 3 ottobre 2011 sono stati allegati i documenti sottoscritti all'atto dell'accettazione della proposta. Tuttavia, anche questi documenti, gli unici sottoposti alla firma del signor XXXXX, non contengono una descrizione sufficientemente

dettagliata dell'offerta soprattutto in ordine e al servizio di assistenza tecnica All Risk per l'apparato Iphone e, pertanto, non sono idonei ad assolvere congruamente ai doveri informativi normativamente previsti in capo ai gestori.

Tutto ciò considerato, si può affermare che la Telecom non ha conformato il proprio comportamento a quanto prescritto dall'art. 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, laddove stabilisce, ai fini dell'effettiva realizzazione del diritto degli utenti alla completezza delle informazioni e del corretto esercizio del diritto di scelta tra diverse offerte commerciali, *"l'impegno degli organismi di telecomunicazione a presentare in modo chiaro, esatto e completo i contenuti del servizio, nonché i termini e le modalità di erogazione e in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, [..]. le condizioni per il rinnovo e il recesso, eventuali penali"*.

Rimangono ora da considerare le condotte tenute dalle parti successivamente ai fax di reclamo, inviati dal signor XXXXX alla Telecom l'8 febbraio 2011 e il 10 giugno 2011 e in esito alle innumerevoli chiamate da lui effettuate al 191.

- a) Quanto a Telecom, va evidenziato come la società non abbia mai dato riscontro scritto e motivato alla prima contestazione, in violazione di quanto previsto dall' art. 8, comma 4 della citata delibera Agcom n. 179/03/CONS, che stabilisce precisi oneri in ordine alle risposte ai reclami presentati dagli utenti. Ne consegue la fondatezza della richiesta di equo indennizzo avanzata dall'utente, atteso che, come più volte ribadito dall'Autorità (da ultimo con Delibera 28/09/CIR) «la mancata risposta ai reclami inviati, da cui è derivata per gli utenti una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto degli utenti medesimi al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle (...) previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP». Peraltro, nella quantificazione dell'indennizzo si ritiene equo applicare il limite stabilito dall'art. 11 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori, allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, di 1,00 Euro giornaliero.
- b) Quanto all'utente, lo stesso ha, sin dall'inizio della sua "disavventura", mantenuto un comportamento ineccepibile, soprattutto dal punto di vista formale, in considerazione della copiosa documentazione prodotta, e sostanziale, in considerazione del fatto che per due volte si è presentato alle udienze (di conciliazione e di definizione) avanti al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento. Va evidenziato anche che, in ogni caso, egli è rimasto vittima di informazioni erronee, incomplete, fuorvianti e, nella migliore delle ipotesi, poco trasparenti.

P.Q.M.

il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento,

CONSIDERATA accoglibile la domanda di XXXXX nei confronti di TELECOM ITALIA YYY;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità debbano soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità;

UDITA la relazione del responsabile del procedimento,

DELIBERA

l'accoglimento dell'istanza fatta pervenire al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento da XXXXXX a Telecom Italia YYYY in data 12 settembre 2011 (prot. n. 13342), e per l'effetto:

1. la società Telecom Italia YYYY è tenuta a corrispondere a XXXXX a mezzo assegno circolare l'indennizzo di euro 450,00 (quattrocinquanta,00), di cui € 200,00 per il mancato riscontro alle

segnalazioni dell'utente, entro il termine di giorni 60 (sessanta) a far data dal ricevimento della presente delibera; detta somma andrà maggiorata degli interessi al saggio legale, calcolati a far data dal giorno di presentazione dell'istanza al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento il 12 settembre 2011;

2. Telecom Italia YYYY corrisponderà in favore al signor XXXXX la somma di € 150,00 (centocinquanta,00) a mezzo assegno circolare a titolo di rimborso per spese di procedura, entro il termine di giorni 60 (sessanta) dal ricevimento della presente delibera;

E' fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giurisdizionale ordinaria per l'ottenimento dell'eventuale risarcimento del maggior danno, a' mente dell'art. 11 comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS e s.m. il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

L'operatore generalizzato in epigrafe è tenuto a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è disponibile sul sito web del Comitato.

Il Presidente
- Enrico Paissan -

