

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 27

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Tedesco xxx/Telecom Italia xxx - utenza n. xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 24/03/2015, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

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, lett. a), n. 14;

il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, *"Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom"* e succ. modif. ed int.;

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, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza dell'utente menzionato in oggetto, presentata in data 27 gennaio 2015 ed acquisita al prot. n. 3468;

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

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato i seguenti disservizi (mancata applicazione condizioni contrattuali; errate fatturazioni; servizi non richiesti; mancata risposta ai reclami) nei confronti della Società indicata in epigrafe. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 14 marzo 2012 veniva contattato telefonicamente da un agente Telecom, che gli proponeva un nuovo contratto di abbonamento, mediante variazione del contratto già in essere, attivo con il medesimo operatore telefonico. La proposta, a detta del ricorrente, prevedeva: profilo "tutto incluso", comprensivo di servizi voce+ ADSL e fax + acquisto di un Pc portatile HP; il tutto, al prezzo mensile di € 35,00 (nessun costo per canoni, telefonate nazionali verso numeri fissi, tariffa agevolata per numeri mobili e verso l'estero, ADSL 7 mega senza limiti) + € 10,00/mese per l'acquisto a rate del PC (costo € 360,00), per 36 mesi. Decorso tale periodo, il costo mensile del piano sarebbe divenuto € 50,00 bimestrali per il venir meno della quota di acquisto del Pc. L'istante indica nel ricorso gli estremi del numero di registrazione di detta proposta contrattuale, il nome dell'agente di vendita ed un numero telefonico dal medesimo fornito all'atto della conclusione verbale del contratto.

b. In data 10 maggio 2012, l'utente riceveva una fattura Telecom (emessa il 18 aprile 2012), che rivelava l'applicazione di condizioni contrattuali difformi e, precisamente, il costo del Pc ammontava a complessivi € 1.524,60. Anche le fatture emesse da Telecom riportavano addebiti notevolmente superiori a quanto concordato e rivelavano l'attivazione di servizi non richiesti e costi per canoni non concordati.

c. I molteplici reclami, inviati dall'utente, a mezzo fax, raccomandata a/r e Pec non sortivano alcun utile effetto. L'operatore non riscontrava neppure la richiesta di copia della proposta contrattuale, avanzata formalmente dal legale dell'istante in data 16 luglio 2014, a mezzo Pec.

d. A detta del ricorrente, i disservizi sopra indicati permangono alla data di presentazione dell'odierna istanza di definizione.

Con verbale del 14 gennaio 2015, si dava atto dell'esito negativo del tentativo di conciliazione esperito tra le parti presso questo Co.Re.Com.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

a. l'applicazione delle condizioni contrattuali concordate telefonicamente con l'agente commerciale ovvero, in subordine, la risoluzione del contratto per inadempimento dell'operatore;

b. il rimborso delle fatture emesse dal conto n. xxx in avanti, per un importo di € 2.955,50;

c. il rimborso della fattura emessa in data 19 aprile 2012, pari ad € 1.524,60, addebitata per l'acquisto del Pc;

d. l'indennizzo normativamente previsto per ogni servizio non richiesto (ovvero per l'addebito in ciascuna fattura di 4 servizi), a decorrere dal 14 marzo 2012 in avanti;

e. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami nella misura massima di € 300,00.

2. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo l'integrale infondatezza del presente ricorso.

Nel merito, la resistente assume che quanto dichiarato dal ricorrente non risponde al vero.

- 1) In ordine alla proposta contrattuale, per come sopra descritta, nulla si rileva. Telecom afferma che in data 19 aprile 2012, veniva inviata al cliente lettera di conferma di acquisto del PC al costo di € 1.260,00 oltre Iva, con allegate le condizioni generali di vendita e di manutenzione dello stesso. Nella medesima data, veniva spedita la fattura (citata dal medesimo ricorrente nell'istanza di definizione) dell'importo complessivo di € 1.524,60, nella quale si legge, tra l'altro, "fattura saldata per rateizzazione su conto Telecom Italia". L'utente, a detta dell'operatore, sporgeva il suo primo reclamo in data 14 maggio, a distanza di un mese dal ricevimento del PC e della fattura suddetta. Il reclamo veniva riscontrato, con esito negativo, dall'operatore con lettera del 17 maggio 2012, acquisita in atti.

Un successivo reclamo del 6 novembre 2013 veniva da Telecom riscontrato con nota del 23 novembre, in cui si ribadiva la correttezza delle fatture in relazione agli importi rateali addebitati per l'acquisto del PC.

In seguito, su espressa richiesta del cliente, si inviava all'indirizzo del proprio legale, in data 3 settembre 2014, copia del file audio contenente il vocal ordering della telefonata intercorsa con il cliente, in occasione della proposta commerciale in discorso, alla data del 14 marzo 2012.

- 2) Parimenti, secondo la difesa della società convenuta, non corrisponde al vero che il cliente abbia versato, alla data di ricezione della fattura sopra citata, la somma di € 1.524,60, atteso che la stessa riporta la dicitura "fattura saldata per rateizzazione su conto Telecom Italia". Infatti, le fatture Telecom, emesse nel corso dei mesi successivi, riportano l'addebito bimestrale di € 84,70 per rata acquisto PC Tuttocompreso (secondo le indicazioni fornite nella lettera contrattuale del 19 aprile 2012, su citata). Ancora, a detta dell'operatore, non corrisponde al vero né che l'utente avesse scelto un piano tariffario che prevedesse l'addebito di € 35,00 mensili, con variazione in diminuzione al canone di € 25,00 mensili dopo il compimento dei 36 mesi, né che Telecom avesse addebitato servizi non richiesti; la qual cosa emerge inconfutabilmente dall'esame delle fatture prodotte ed, in particolare, dal raffronto tra il conto xxx (precedente l'addebito del PC) e quello 4/2012 (successivo a tale addebito).

- 3) Telecom respinge le richieste di rimborso della somma di € 1.524,60, non interamente versata e degli importi contabilizzati nelle fatture a titolo di traffico e rate di acquisto del PC, regolarmente consegnato all'utente e da questi utilizzato e non più restituito.

La richiesta di rimborso dell'Iva versata è parimenti da respingere in quanto l'utente, con la registrazione della fattura e dei conti telefonici, ha già recuperato, a detta dell'operatore, l'imposta in sede di esercizio del diritto di detrazione, legislativamente previsto.

- 4) Infine, l'operatore chiede il rigetto della domanda di indennizzo per servizi addebitati e non richiesti, attesa l'infondatezza della medesima, per come emerge dall'esame delle fatture in contestazione, ed il rigetto della domanda di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, dal momento che Telecom prova l'avvenuto riscontro agli stessi, esibendo le lettere e le schermate dei contatti intercorsi.

Per tutto quanto sopra rappresentato, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale di tutte le richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce dell'istruttoria condotta sulla base delle dichiarazioni delle parti e della documentazione prodotta, le richieste formulate dalla parte istante vengono parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta *sub a)*, intesa ad ottenere l'applicazione delle condizioni contrattuali concordate telefonicamente, ovvero, in subordine, la risoluzione del contratto per inadempimento dell'operatore, è da considerarsi inammissibile, atteso che tale accertamento sottintende la necessità di una pronuncia dichiarativa, da parte di questo Organo decisorio, che è sostanzialmente preclusa, dovendo, il provvedimento di definizione della controversia, rimanere circoscritto nei termini di cui all'art. 19, comma 4 del regolamento All. alla delibera n. 173/07/Cons.

Quanto alla richiesta *sub b)*, di rimborso delle fatture emesse dal conto n. xxx in avanti, per un importo di € 2.955,50, la stessa muove dal presupposto che l'utente avesse stipulato un nuovo contratto di abbonamento con

l'operatore Telecom, a condizioni diverse e migliorative rispetto all'originario profilo tariffario, e che l'operatore non avesse onorato gli impegni assunti. Inoltre, si lamentano addebiti per servizi asseritamente non richiesti.

Tale circostanza, tuttavia, risulta confutata dalla documentazione contabile prodotta dall'operatore e dal file audio, contenente la riproduzione vocale della proposta commerciale formulata all'utente in data 14 marzo 2012. Sebbene il *vocal ordering* non riproduca integralmente il colloquio intercorso tra le parti, da un esame dello stesso emerge che la proposta commerciale formulata al ricorrente non coincide con quanto dallo stesso dichiarato all'atto della presentazione dell'odierna istanza di definizione. Emerge, in definitiva, una proposta di vendita di un PC, soluzione Tuttoincluso, mediante addebito rateale su fatture Telecom. Dunque, dal file audio, non emerge alcuna proposta di modifica del profilo tariffario dell'abbonato, né, in generale, delle condizioni contrattuali, a suo tempo concordate. Inoltre, dall'esame dei conti Telecom, rispettivamente, conto xxx, anteriore alla conclusione del contratto di vendita del PC, e conto xxx, successivo, emerge con palese evidenza come Telecom non abbia addebitato servizi nuovi e aggiuntivi rispetto a quelli che risultavano contabilizzati nelle fatture precedenti. Ne deriva, pertanto, che le domande di rimborso delle fatture (*sub b*) e di indennizzo (*sub d*) per attivazione di servizi non richiesti, devono essere rigettate per infondatezza.

Invero, la questione che ci occupa è, piuttosto, riconducibile ad un'inesatta comprensione del contenuto della proposta medesima da parte dell'odierno istante; la qual cosa ha generato gli equivoci e le inesattezze rese evidenti nel corso della presente istruttoria. Corre l'obbligo di chiarire che, in simili fattispecie, l'operatore proponente è tenuto al rispetto, nei confronti del cliente, degli obblighi informativi prescritti dagli artt. 52 e 53 del Codice del Consumo e dall'art. 2 della delibera Agcom n. 664/06/Cons, il cui comma 4 recita: *"le informazioni... devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile... osservando... i principi di buona fede e di lealtà in materia di transazioni commerciali, valutati alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di consumatori particolarmente vulnerabili"*; e ancora, il comma 5 prescrive: *"la volontà inequivoca del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza telefonica...omissis..."*. A riprova di ciò, Telecom esibisce, come detto, il file audio contenente la registrazione del colloquio intercorso tra le parti; con il che confuta parzialmente le affermazioni del ricorrente. Tuttavia, il file audio, non riportando la registrazione integrale del colloquio intercorso, non fornisce piena prova che, al momento del contatto telefonico, le informazioni commerciali siano state date all'utente in maniera chiara ed inequivocabile. Deve dunque aversi riguardo alla lettera di conferma, successivamente inviata all'indirizzo dell'utente e datata 19 aprile 2012, con allegate le condizioni generali di vendita e di manutenzione del prodotto, che l'istante dichiara di avere ricevuto in data 10 maggio 2012. Detto modulo deve contenere le informazioni di cui alla citata delibera Agcom, compresa l'informativa sul diritto di recesso e sulla possibilità dell'utente di opporsi al contratto, qualora non voluto. Nel caso che ci occupa, detto modulo, in atti, non contiene le informazioni normativamente previste, con la conseguenza che il diritto di recesso dal contratto *de quo* avrebbe potuto essere esercitato dal cliente nel più ampio termine di 90 giorni decorrenti dalla data di ricevimento del prodotto acquistato, per come disposto dall'art. 5, comma 5 delibera n. 664, cit. Orbene, dall'esame di tutta la documentazione prodotta, sebbene risulti evidente che l'istante si sia tempestivamente attivato per contestare le fatture emesse dall'operatore e per lamentare il mancato rispetto delle condizioni contrattuali concordate in data 14 marzo 2012, non risulta che il cliente abbia mai manifestato la volontà di recedere dal contratto *de quo*; anzi, egli, piuttosto che provvedere alla restituzione del prodotto, ne ha mantenuto il possesso e l'utilizzo.

Tale ricostruzione consente di concludere che il disservizio occorso all'odierno ricorrente sia stato causato da un difetto di informazione e di trasparenza delle condizioni contrattuali.

In mancanza di una espressa previsione regolamentare in ordine alla misura dell'indennizzo da corrispondere per la fattispecie che ci occupa, si ritiene equo fissare il parametro giornaliero in € 5,00 per ogni giorno di disservizio, stabilendo che la società convenuta corrisponda al ricorrente un indennizzo per complessivi € 290,00 (duecentonovanta/00) per il periodo dal 14 marzo 2012 (data della proposta commerciale) al 10 maggio 2012 (data di ricezione del modulo di conferma contrattuale), per 58 giorni di disservizio.

Quanto alla richiesta *sub c*) (rimborso della fattura emessa in data 19 aprile 2012, pari ad € 1.524,60, addebitata per l'acquisto del Pc), si precisa che, all'epoca dell'invio della fattura medesima all'indirizzo dell'utente, questi non aveva ancora pagato nulla, poiché la fattura conteneva la seguente dicitura "fattura saldata per rateizzazione su conto Telecom Italia", nel senso che il relativo importo sarebbe stato saldato a rate sui futuri conti Telecom Italia, come di fatto avvenuto.

Circa la richiesta di rimborso, la stessa non può trovare accoglimento, atteso che, come sopra evidenziato, per tutta la durata del contratto e del presente contenzioso, l'utente non ha né richiesto il recesso dal contratto (di vendita del PC), né ha mai manifestato la volontà di procedere alla restituzione del prodotto.

Infine, l'istante lamenta di non avere ricevuto riscontro esauritivo ai numerosi reclami, inoltrati all'operatore con ogni mezzo (fax, raccomandata a/r, Pec).

Sebbene, in proposito, Telecom neghi ogni addebito, depositando in atti le lettere di riscontro e le schermate dei contatti intercorsi tra le parti durante tutto il periodo in contestazione, l'istruttoria ha reso evidente come le lacune informative, che hanno contribuito ad aggravare gli equivoci e gli inconvenienti sopra rappresentati, sono state determinate da una non corretta gestione del cliente. Le comunicazioni inviate al medesimo non risultano chiare né esauritive ed altrettanto dicasi dei contatti intercorsi con il servizio clienti, che risultano registrati sulle schermate di sistema.

Ciò posto, si ritiene equo corrispondere al ricorrente, a titolo di indennizzo per incompleta/inadeguata risposta ai reclami, la somma di € 300,00 (trecento/00), nel limite massimo stabilito dall'art. 11 del Regolamento indennizzi (delibera Agcom n. 73/11/Cons.).

Da ultimo, per quanto concerne 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 (cento/00), considerato che entrambe le parti hanno aderito al tentativo di conciliazione ed all'udienza di discussione di secondo grado, senza raggiungere l'accordo, con aggravio di risorse e di costi per la gestione del procedimento di definizione della controversia;

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) L'accoglimento parziale delle richieste di indennizzo avanzate dal sig. Tedesco R. con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società Telecom Italia;
- 2) La società suddetta è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) € 290,00 (duecentonovanta/00) a titolo di indennizzo per difetto di trasparenza contrattuale;
 - b) € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la incompleta/inadeguata risposta ai reclami;
- 3) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
- 4) Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
- 5) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 6) Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

I Componenti

f.to Dott. Gregorio Corigliano

f.to Prof. Carmelo Carabetta

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale