

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 5/17
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX S.R.L./TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 163/16)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO
NELLA riunione del 1 febbraio 2017 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile		X

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*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, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

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

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 sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla società XXX r.l. in data 14 giugno 2016 ed acquisita in pari data al prot. n. 13512;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'attivazione non richiesta di una linea ISDN 085/84XXX riferita al codice cliente C2W08584XXXO in data 22/07/2015 che provocava alla società un malfunzionamento del servizio dati durato fino al 17/11/2015. Inoltre la linea veniva sospesa per 10 gg..

Nelle more della riattivazione venivano inviate all'operatore diverse segnalazioni sia attraverso il servizio clienti che a mezzo e-mail e raccomandate A/R, che tuttavia rimanevano prive di riscontro.

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

- i. Storno dell'insoluto;
- ii. Indennizzo per illegittima sospensione dei servizi per 10 gg;
- iii. Indennizzo per malfunzionamento dal 22/07/2015 al 17/11/2015;
- iv. Indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti dal 22/05/2015 fino alla cessazione della linea ISDN;
- v. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- vi. Rimborso spese di procedura da quantificarsi in non meno di euro 200,00;

Allega: reclami inviati a mezzo e-mail e raccomandata e richiesta di migrazione in Telecom.

2. La posizione dell'operatore

Telecom precisa che l'istante asserisce di aver sofferto un disagio, senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l'effettività del pregiudizio, il nesso causale e l'evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridica-soggettiva di Telecom che, ai fini della presente controversia, non può dichiararsi completamente estranea alla vicenda.

Le verifiche effettuate attestano che a seguito di contatto telefonico del 04/03/2015 veniva emesso un ordinativo di trasformazione del servizio in "BRA MULTINUMERO – ISDN con aggiuntivo (n° 08584XXX) sulla linea principale preesistente (n° 085/201XXX) con contestuale attivazione della borchia ISDN, espletato in data 11/03/2015, come, peraltro, confermato dalla Welcome Letter trasmessa all'istante ed allegata.

In data 21/07/2015 l'istante contattava il servizio clienti per ricevere informazioni in merito al conto telefonico 4/15, con conseguente inoltro via fax del reclamo scritto.

Fa presente che l'esercizio del diritto di ripensamento da cui sarebbe dipesa la cessazione dell'abbonamento ISDN non è mai pervenuto a Telecom a cui non costa alcuna comunicazione di rinuncia in tal senso, rinvenendosi soltanto quale prima interlocuzione proprio la lettera del 21/07/2015 in cui non si fa alcuna menzione di tale problematica.

In data 26/09/2015 veniva richiesta telefonicamente una nuova trasformazione del numero, questa volta da ISDN a linea tradizionale RTG, a cui tuttavia, non era possibile dare seguito per ragioni amministrative, attesa l'esistenza di una morosità pregressa che inibiva ogni intervento gestionale sulla linea, se non sanata. Pertanto, il successivo 1 settembre veniva inoltrata dal settore competente una informativa al cliente con la quale si comunicava l'impossibilità di eseguire la trasformazione in questione e solo successivamente si riusciva a concordare con l'istante il pagamento rateale della morosità.. Ciò ha consentito la conversione inversa della linea. In data 13/11/2015 veniva espletato l'ordinativo di trasformazione per l'offerta "TUTTO SENZA LIMITI 20 la prima richiesta di rientro, di esito negativo, è stata effettuata con verbal order del 12/01/2015 e MEGA". In data 09/10/2015 nelle more della lavorazione l'istante lamentava il ritardo e riceveva lettera di riscontro in data 06/11/2015.

Ulteriore reclamo veniva inoltrato dall'istante in data 11/09/2015, soltanto per contestare il preteso erroneo ammontare della fattura n° 8P00157553, al quale veniva fornito relativo riscontro in data 08/10/2015.

Riguardo ai pretesi disservizi patiti sulla linea si rileva quanto segue: le verifiche effettuate hanno dimostrato che il periodo in considerazione non sembra essere stato affetto da malfunzionamento nei termini descritti dall'istante. Le segnalazioni si collocano in un lasso di tempo ben più ristretto, ovvero dal 28/09 al 16/11 e più di una segnalazione è dipesa dalla modifica di "USERNAME, PASSWORD e DOMANDA SEGRETA" da parte dell'utente. Pertanto a seguito di reset da parte dell'operatore, il servizio veniva ripristinato ed il ticket chiuso entro i termini previsti, come da retrocartellino guasti prodotto. Di ciò è data conferma dalla comunicazione del 15/10/15 avente ad oggetto la rigenerazione della password dell'account intestato all'istante.

È di tutta evidenza da quanto sopra rappresentato come la condotta di Telecom sia stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente previsti, essendosi sempre dimostrata disponibile a fornire i necessari chiarimenti e avendo sempre riscontrato le lettere di contestazione provenienti dall'utente.

Deposita: Welcome letter di attivazione dell'offerta "linea Valore +" dell'11/03/2015; lettera di reclamo del 21/07/2015; Lettera inviata da Telecom in data 01/09/2015; Fattura n° 8P00157553; Lettera inviata da Telecom in data 06/11/2015; Lettera inviata da Telecom in data 11/09/2015; Lettera inviata da Telecom in data 08/10/2015; Retrocartellino guasti; Comunicazione fax del 15/10/2015.

3. Motivazione della decisione

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

All'esito dell'attività istruttoria, l'istanza della società XXX SRL risulta non accoglibile per le ragioni di seguito indicate.

Nel caso di specie l'istante lamenta l'asserita attivazione non richiesta di una linea ISDN. Produce a tal fine copia della richiesta di rientro in Telecom per la numerazione 08584XXX, nella quale, manca, tuttavia la data in cui sarebbe stata sottoscritta ed ogni riferimento di trasmissione della stessa a Telecom.

L'operatore sostiene di avere applicato le condizioni convenute in occasione della stipula telefonica del contratto e di aver successivamente adempiuto agli obblighi informativi.

Attesa la contestazione dell'utente, si tratta di accertare 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. Tali regole di protezione tengono conto della peculiarità dello strumento negoziale in esame che si caratterizza per la carenza della presenza fisica simultanea delle parti contraenti, cui corrisponde un'accentuazione della posizione di debolezza del consumatore rispetto alla controparte soprattutto per quel che concerne il profilo informativo, in quanto la "distanza" lo mette nell'impossibilità di prendere visione di quanto gli viene offerto sul piano delle caratteristiche del servizio e del suo costo. Di qui gli adempimenti specifici posti dal legislatore a carico del professionista, ovvero: le informazioni relative al negozio stipulando, da fornire "prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza" (art.52); l'obbligo di inviare conferma per iscritto, o su altro supporto duraturo, di tutte le informazioni rese ai sensi dell'art.52 "prima od al momento dell'esecuzione del contratto" (art.53); il diritto del consumatore di recedere senza penalità e senza obbligo di motivazione entro dieci giorni lavorativi, decorrenti

dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi informativi di cui all'art.52 "qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto..."(art.64, co.1 e 65, co.2 ,lett.b). La violazione del dovere di consegna del documento informativo di cui all'art.53, comporta l'ampliamento del termine concesso al consumatore per l'esercizio del recesso che, per i contratti a distanza, è "di 90 giorni e decorre, per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte del consumatore, per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto". (art.65, co.3).

Nel caso di specie, Telecom pur non avendo prodotto la registrazione del Vocal order, ha, tuttavia, assolto i propri oneri informativi, avendo prodotto l'informativa recante la conclusione del contratto (Welcom letter dell'13/04/2015). Dall'esame inoltre della documentazione in atti si ritiene inoltre che la stessa sia stata ricevuta dall'istante come risulta dagli allegati prodotti da Telecom ed in particolare dalla missiva dell'utente del 02/09/2015 nella quale è dallo stesso allegata, né risulta che l'istante abbia esercitato il diritto di ripensamento nei termini di legge.

Da quanto dedotto, deve rigettarsi la richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti e per le medesime ragioni anche la richiesta di storno dell'insoluto.

Anche le richieste di indennizzo per malfunzionamento e sospensione del servizio non possono trovare accoglimento atteso che dall'esame della documentazione in atti non è stata riscontrata nessuna segnalazione in tal senso trasmessa all'operatore durante il periodo 22/07/2015 al 17/11/2015. Infatti, nei reclami prodotti non viene fatto nessun cenno all'interruzione e/o malfunzionamento del servizio. Risultano soltanto segnalazioni attinenti l'impossibilità di utilizzo del servizio e-mail, gestite tuttavia, dall'operatore entro i termini contrattuali previsti, come da retrocartellino prodotto.

Quanto alla mancata risposta ai reclami, si ritiene che l'operatore abbia dato prova di aver comunque riscontrato le segnalazioni inviate e, pertanto, si rigetta la richiesta volta al riconoscimento di un indennizzo in tal senso.

Infine, in considerazione dell'integrale rigetto della domanda, non è possibile disporre la liquidazione delle spese di procedura.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dalla società XXX srl nei confronti della società Telecom Italia s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

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 Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 01/02/2017

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.