



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI



Reg. delib. n. 2

**VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE
PER LE COMUNICAZIONI**

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXX/TELECOM ITALIA YYY

Il giorno 29 maggio 2018

ad ore
14.00

si è riunito a Trento presso la propria sede

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Carlo Buzzi
	Il Componente	Roberto Campana Carlo Giordani Giuseppe Stefenelli
Assente giustificata		Laura Mezzanotte

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

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, 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 delibera 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 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 proposta di decisione del responsabile del procedimento Cinzia Destefani ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

UDITA l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Carlo Buzzi;

VISTA l'istanza dell'utente XXX presentata in data 01 febbraio 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 01 febbraio 2018 il signor XXX presentava il formulario GU14 al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, prot. n. 1740, col quale si doleva nei confronti di TELECOM ITALIA YYY da qui in avanti semplicemente TELECOM, per le sotto meglio dettagliate problematiche:

- a. l'istante, cliente Telecom dall'anno 2010 con contratto di linea fissa e numerazione 0461XXXXX, lamenta di aver pagato importi per un contratto mai richiesto e sottoscritto;
- b. l'utente, nel 2017, effettuava un reclamo senza ottenere alcuna risposta;
- c. lamenta inoltre l'utente come l'operatore, a seguito di modifica del contratto, fatturava costi di disattivazione del precedente contratto asseritamente non previsti e comunque servizi diversi da quanto concordato.

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

- a) il rimborso delle fatture sostenute dal 2010 ad oggi;
- b) lo storno dei costi di disattivazione del precedente contratto;
- c) un indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- d) un indennizzo per danno morale;

2. La posizione dell'operatore

Esperito il tentativo di conciliazione avanti all'Associazione Consumatori di Trento, le parti non addivenivano ad alcun accordo.

In data 01 febbraio 2018, con lettera prot. n. 1740, si dava comunicazione dell'avvio di procedimento per la prevista definizione.

TELCOM ITALIA YYY con memoria depositata in data 28 febbraio 2018 (prot. n. 3380) comunicava al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento le proprie osservazioni, rilevando innanzitutto come il contratto *de quo* sia stato attivato in data 24 giugno 2010 tramite VO (Verbal Order) e quindi sia stata inviata all'utente la cd *Welcom Letter* riepilogativa delle condizioni del contratto stipulato.

Rilevava inoltre come l'utente per sette anni abbia pagato regolarmente le fatture senza mai effettuare alcun reclamo, eccependo quindi sul punto la prescrizione di ogni richiesta di rimborso.

Rileva infine l'operatore come, anche a seguito della stipula del nuovo contratto, veniva inviata all'utente la Welcome Letter riepilogativa e, quindi, siano stati regolarmente fatturati gli importi previsti in contratto.

Precisa Telecom come residui a carico dell'utente un insoluto pari ad euro 151,91.

All'udienza convocata per il giorno 19 marzo 2018 le parti non raggiungevano alcun accordo.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere accolte solo parzialmente, come di seguito precisato.

Oggetto principale della controversia è la sussistenza o meno di un contratto tra il signor XXX e Telecom; sul punto pare dirimente la documentazione prodotta da Telecom, che dimostra al di là di ogni incertezza l'attivazione di un contratto denominato *Internet senza limiti* in data 15 luglio 2010 sulla linea telefonica 0461XXXXX intestata al ricorrente.

L'operatore ha inoltre adempiuto agli obblighi informativi di legge, inviando all'utente la cd. Welcome Letter dd. 15.07.2010 (all. 1 alla memoria Telecom) nella quale sono specificatamente indicate le condizioni economiche applicate al contratto.

Ogni lagnanza dell'utente sul punto risulta pertanto infondata, anche osservando la circostanza, non di poco conto, che per ben sette anni le fatture sono state pagate regolarmente.

La medesima situazione si può riferire al secondo contratto, del quale Telecom ha potuto fornire prova mediante produzione, come nel caso precedente, della cosiddetta Welcome Letter, che rimanda alle condizioni generali del contratto sottoscritto.

L'insoluto lamentato da Telecom, relativo alla prima fattura del secondo contratto dovrà pertanto essere interamente versato dall'utente, in quanto le relative voci sono previste dal contratto.

Si ritiene possa essere accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta entro 45 giorni al reclamo del 27 marzo 2017; dovrà pertanto essere riconosciuto l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, nella misura di euro 1,00 al giorno, per 177 giorni, per un totale di euro 177,00 (centosettantasette/00), computato dal 4 maggio 2017 al giorno dell'udienza di conciliazione del 2 novembre 2017.

Si ritiene inoltre che possa essere riconosciuto all'utente un ulteriore indennizzo per il mancato invio del *Verbal Order* relativo al primo contratto stipulato, richiesto nel già citato reclamo dd. 27 marzo 2017.

Risulta infatti dall'art. 123, commi 1 e 2 del D.lgs. 196/2003, che è consentito al gestore, in caso di contestazione di fatture, conservare il tabulato del traffico per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale.

Si richiamano le determine 49/15/DIT, 75/15/DIT, 100/15/DIT e 101/15/DIT che, in aderenza con la norma sopra richiamata, statuiscono che *"gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre e, pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio del diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mese dalla data in cui è stato presentato il reclamo"*.

Conseguentemente, considerato che l'operatore, a seguito del reclamo effettuato il 27 marzo 2017, non ha inviato all'utente la documentazione richiesta (*Verbal Order*), sarà tenuto a rimborsare il canone del piano tariffario *"internet senza limiti"* pari ad € 39,90 mensili, per un periodo di 6 mesi (€ 39,90 * 6 mesi) per un totale di € 239,40 al netto dell'insoluto a carico dell'utente pari ad € 151,91.

Premesso tutto ciò, il Comitato provinciale per le Comunicazioni

DELIBERA

il parziale accoglimento dell'istanza del sig. XXX nei confronti della società TELECOM ITALIA YYY per le motivazioni di cui in premessa e per l'effetto.

1) La società Telecom è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- € 177,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo dd. 27 marzo 2017;

- € 239,40 a titolo di rimborso delle 6 mensilità anteriori alla mancata risposta al reclamo per attivazione di servizi non richiesti al netto dell'insoluto a carico dell'utente pari ad € 151,91.

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

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 Comitato provinciale per le Comunicazioni e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente
- F.to Carlo Buzzi -