

Determinazione n. 7/2012

Oggetto: definizione della controversia XXX/Aria XXX

## IL DIRIGENTE

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 il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”, e in particolare l’art. 84;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il “Codice del consumo, a norma dell’articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229”;

VISTA la legge della Regione Lombardia 28 ottobre 2003, n. 20 “Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS, recante il “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” (d’ora in avanti Regolamento);

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 664/06/CONS;

VISTA la circolare AGCOM 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817;

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

VISTA la deliberazione del Corecom Lombardia n. 7 del 10 giugno 2010, con la quale, a norma dell'art. 19, comma 7, della citata deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione del Corecom Lombardia n. 1 del 13 gennaio 2011, con la quale il Comitato ha confermato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la delega per la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale n. 132 del 9 giugno 2011, di conferimento al dott. Mauro Bernardis dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Corecom;

VISTA l'istanza presentata in data 7 novembre 2011, con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società Aria XXX, ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTE le note del 15 novembre 2011, del 6 febbraio 2012 e del 22 maggio 2012, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa in data 6 giugno 2012;

VISTO il verbale della suindicata udienza del 6 giugno 2012;

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

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento**

Con l'istanza presentata in data 7 novembre 2011 il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con le società Aria XXX (d'ora in avanti, Aria), ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di cui alla Delibera 173/07/CONS, come modificata dalla Delibera 479/09/CONS), avente ad oggetto contestazioni relative al contratto per servizi internet con codice cliente n. 78077.

Nell'istanza di definizione, il sig. XXX rappresenta i seguenti fatti:

- il 22 giugno 2011 il sig. XXX riceveva da Aria una proposta commerciale per servizi internet;
- prima di aderire alla proposta formulata telefonicamente, il sig. XXX chiedeva di poter verificare "il pre-contratto e l'offerta", ricevendo rassicurazioni sul fatto che, successivamente alla conclusione del contratto telefonico, Aria avrebbe inviato tutta la documentazione relativa al medesimo;

- nonostante le numerose richieste dell'istante, inoltrate telefonicamente e via e-mail, volte ad ottenere la documentazione promessa, Aria non inviava nulla, né riscontrava in alcun modo le istanze dell'utente;
- visto il silenzio dell'operatore, il sig. XXX, in data 23 agosto 2011 presentava istanza di conciliazione presso il Corecom Lombardia, nella quale chiedeva un indennizzo di € 150,00 per il disagio subito.

In data 7 novembre 2011 si svolgeva il tentativo obbligatorio di conciliazione, che si concludeva infruttuosamente con un mancato accordo (verbale n. 3377/2011). L'utente presentava quindi l'istanza di definizione che è oggetto del presente procedimento.

Successivamente alla presentazione dell'istanza di definizione e a seguito della comunicazione di avvio del procedimento a cura dell'Ufficio (prot. 18513/2011 del 15 novembre 2011), l'istante, il 17 novembre 2011 (prot. n. 20634/2011), depositava propria memoria difensiva nella quale lamentava la mancata risposta dell'operatore alle richieste avanzate in ordine all'invio di documentazione relativa al contratto concluso telefonicamente e precisava di avere inviato, in data 1 luglio 2011, raccomandata a/r (e fax) per "*la costituzione in mora*" della società Aria.

Il 16 dicembre 2011, Aria inviava propria memoria nella quale affermava quanto segue:

- il sig. XXX in data 22 giugno 2011 veniva contattato telefonicamente da una società di Teleselling per conto di Aria a fini commerciali. Lo stesso veniva informato da un'operatrice del servizio oggetto della vendita (un pacchetto a canone fisso mensile per la navigazione illimitata a internet) e sui tempi di consegna del materiale e della documentazione necessaria ai fini della sottoscrizione del contratto e attivazione del modem;
- successivamente, avendo il sig. XXX dimostrato interesse all'offerta, l'operatrice proseguiva la conversazione informandolo che da quel momento la telefonata sarebbe stata registrata previa sua autorizzazione. Il sig. XXX prestava il proprio consenso;
- nel corso della telefonata il sig. XXX riceveva le informazioni di cui all'art. 52 del Codice del consumo e all'art. 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche, nonché tutte le altre informazioni su eventuali restrizioni o modifiche del servizio derivanti dalla conclusione del contratto; veniva altresì informato della tempistica di consegna del modem, della documentazione necessaria al perfezionamento del contratto (ai sensi dell'art. 53 Codice del consumo e all. A alla delibera 664/06/CONS) e di tutto il materiale necessario per attivare il servizio;
- il sig. XXX aderiva all'offerta (come risulta dalla registrazione del *vocal order* allegata alla memoria difensiva);
- il giorno 1° luglio 2011, dopo soli otto (8) giorni dalla predetta adesione, il sig. XXX manifestava via raccomandata a/r la volontà di recedere dal contratto; in ottemperanza a tale richiesta Aria annullava l'adesione all'offerta e l'invio della documentazione e del Modem, ritenendo cessato ogni rapporto con il medesimo utente;
- già a far data dal 22 giugno 2011 il sig. XXX avanzava in maniera insistente, con telefonate ed e-mail quasi giornaliere, richieste di risarcimento danni asserendo di avere subito un disagio e di essere stato raggirato;
- con missiva (racc. a/r) del 3 agosto 2011, Aria confermava al ricorrente l'annullamento dell'attivazione del servizio.

A sostegno di tali dichiarazioni la società Aria depositava copia della lettera di recesso inviata dal sig. XXX, copia della comunicazione di annullamento della richiesta di attivazione inviata da Aria e la registrazione del *vocal order*.

Successivamente, il sig. XXX ribadiva con proprie note del 16 e 23 dicembre 2011 la mancanza di risposte dell'operatore alle richieste formulate e chiariva come il recesso dal contratto (contenuto nella raccomandata del 1° luglio 2011) fosse stato richiesto proprio per il silenzio di Aria in ordine alle medesime richieste. Inoltre, affermava di avere ricevuto il modem tra il "*30-31 giugno 2011*" e di averlo rispedito al mittente. È da evidenziare, peraltro, sin d'ora, che tale affermazione risulta in contraddizione con quanto affermato nella raccomandata del 1° luglio 2011 (allegata alla

documentazione prodotta dall'istante), in cui il sig. XXX precisava, con riferimento alla consegna degli apparati e della documentazione, che il *“corriere non è mai arrivato”*.

La società Aria, con propria nota di replica del 23 dicembre 2011, ribadiva quanto precisato nella memoria difensiva e contestava la circostanza dell'invio del modem osservando, fra l'altro, che, se tale circostanza fosse rispondente al vero, essa si rivelerebbe a tutto vantaggio di Aria: stando ad essa, infatti, l'operatore *“avrebbe evaso l'ordine consegnando modem e tutta la documentazione ... in appena una settimana, piuttosto che nei 20 giorni previsti e comunicati al sig. XXX, dimostrando così serietà, correttezza e celerità”*.

In data 6 giugno 2012 (dopo un rinvio concesso, su richiesta dell'istante, per giustificati motivi adottati dal medesimo) si svolgeva l'udienza di discussione durante la quale le parti si richiamavano alle memorie e ai documenti depositati e il sig. XXX si rendeva disponibile a chiudere transattivamente la controversia ricevendo da Aria la somma di € 50,00. La società Aria, ritenendo che nulla fosse dovuto all'istante, chiedeva la definizione amministrativa della controversia.

### **Motivi della decisione**

La presente controversia ha ad oggetto la richiesta di un indennizzo formulata dall'istante per la mancata ricezione della documentazione informativa relativa al contratto concluso telefonicamente con l'operatore Aria e la mancanza di risposte ai reclami che ne sono seguiti.

Come noto, ai sensi dell'Articolo 2 dell'allegato A della delibera Agcom 664/06/CONS, che detta norme a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza, l'operatore, *“prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica ... fornisce all'utente tutte le informazioni di cui all'art. 52 del Codice del consumo e le informazioni sugli elementi del contratto che si accinge a concludere elencate nell'art. 70 del Codice [delle comunicazioni elettroniche]. L'operatore fornisce altresì adeguata informativa relativamente alle eventuali modifiche o restrizioni del servizio di natura tecnica o economica che possano derivare dalla conclusione al contratto che l'utente si accinge a concludere”*. Inoltre, precisa il medesimo articolo, *“in caso di proposta, a mezzo del telefono, di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica l'addetto dipendente dall'operatore, o da società esterna da quest'ultimo incaricata, deve comunicare, all'inizio di ogni conversazione, il nominativo della società per conto della quale avviene il contatto telefonico, lo scopo del contatto telefonico e il proprio nome e cognome. Al termine del contatto telefonico l'addetto deve comunicare nuovamente il nominativo della società e il proprio nome e cognome. Se il titolare dell'utenza telefonica ha manifestato la volontà di concludere il contratto, l'addetto deve altresì comunicare, al termine della conversazione, il numero identificativo della pratica e i recapiti ai quali il cliente può rivolgersi per ulteriori informazioni”*.

Alla luce della documentazione prodotta dall'operatore, su cui, come è noto, grava l'onere di provare di avere correttamente adempiuto agli obblighi imposti dal contratto, dalle disposizioni normative, dalle carte dei servizi e dalle delibere dell'Autorità, si evince che la società Aria, al momento della conclusione del contratto telefonico, ha correttamente edotto il sig. XXX circa gli aspetti relativi all'offerta e al servizio prescelto, secondo quanto disposto dalla normativa sopra richiamata, adempiendo a tutti gli oneri informativi gravanti sulla medesima società. Si evince altresì che il sig. XXX è stato informato dei tempi di ricezione della documentazione relativa al contratto concluso telefonicamente.

Nonostante ciò, come si ricava chiaramente dai documenti agli atti, il sig. XXX, a soli otto giorni di distanza dalla conclusione del contratto mediante *vocal order*, ha deciso di recedere dal medesimo (lettera raccomandata del 1° luglio 2011), esercitando, in tal modo, il cosiddetto diritto di *“ripensamento”*, che permette agli utenti di sciogliersi dal vincolo contrattuale senza alcuna motivazione e spesa nei termini e con le modalità stabilite dal Codice del consumo e della delibera AGCOM 664/06/CONS.

A fronte di tale decisione, Aria ha correttamente dato seguito alla volontà dell'utente, annullando la richiesta di attivazione e dandone tempestiva comunicazione al sig. XXX con lettera raccomandata a/r del 3 agosto 2011.

Alla luce di tutto quanto esposto è da ritenere che, sia con riguardo alla gestione del cliente prima e durante la conclusione telefonica del contratto, sia con riguardo alla presa in carico e alla gestione della dichiarazione di volontà di recedere espressa dal cliente, non emergano profili di inadempimento da parte dell'operatore e, conseguentemente, non possa essere accolta la richiesta di indennizzo avanzata dall'utente.

Alla medesima conclusione si deve giungere in merito alla lamentata mancata risposta alle richieste di invio della documentazione contrattuale e ai reclami inviati successivamente alla conclusione del contratto.

Invero, la volontà espressa attraverso tali richieste e reclami, inoltrati a partire dal giorno stesso dell'adesione alla proposta commerciale di Aria, è stata superata pressoché immediatamente da quella di segno contrario, manifestata dall'utente attraverso la raccomandata di recesso del 1° luglio 2011, correttamente riscontrata (oltre che gestita) dall'operatore, come si è visto sopra.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO equo compensare tra le parti le spese di procedura;

#### DETERMINA

L'istanza presentata dal sig. XXX XXX nei confronti di Aria XXX è rigettata.

Le spese del procedimento sono compensate tra le parti.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera n.179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera AGCOM n.173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 69/2009.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, e della circolare AGCOM 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Milano, 20 dicembre 2012

Il dirigente  
dott. Mauro Bernardis