

Co.Re.Com. Cal /Rep

DETERMINA DIRETTORIALE N. 125 DEL 27/07/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Zucco xxx c /Telecom Italia xxx –n. utenze xxx/)

IL DIRETTORE

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;

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

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche. ed integrazioni;

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 ed il Co.Re.Com. Calabria, in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (*cinquecento/00*) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decimum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 2479 del 21 gennaio 2015, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 23 gennaio 2015, prot. n. 3045, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta a mezzo e-mail il 13 febbraio 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTE le controdeduzioni prodotte dalla ricorrente;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU 14 presentato dall'odierno istante attiene a: 1) storno totale della fattura n. xxx per addebito costo disattivazione servizio e annullamento sconto per recesso anticipato della linea .

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, il ricorrente ha dichiarato che:

- a) *" nel mese di marzo 2013 stipulava contratto telefonico sul numero 0966/661XXX.... "*;
- b) *" il contratto prevedeva traffico voce illimitato verso tutti i numeri fissi e mobili, nonché internet senza limiti al costo di euro 19,00 mensili ... tale abbonamento scadeva dopo un anno con vincolo di non recedere dal contratto..."*
- c) *" il signor Zucco andava a recedere nel mese di settembre 2014, oltre un anno dalla stipula "*;
- d) *"nello specifico contesta la fattura RV01799XXX, emessa il 10 novembre 2014, di € 156,67;*
- e) *" il contratto non è mai stato seguito secondo gli accordi forniti dal rappresentante (....) le fatture emesse ... non hanno mai rispettato le informazioni precontrattuali, riportando costi maggiori (...) per tale motivo il signor Zucco si è visto costretto ad inviare comunicazione di recesso ".*

Lo stesso deduce ancora che il comportamento della società resistente è stato *"fraudolento"* perché il contratto in realtà non è risultato vantaggioso, invocando la violazione dei principi di correttezza e buona fede .

Infine, sulla base di detta rappresentazione, chiede lo storno della fattura n. RV01799XXX, nonché il conseguente annullamento della situazione creditoria nei confronti della società di recupero crediti, oltre all'indennizzo.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 16 gennaio 2014, in atti.

In data 13 febbraio 2015, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha rigettato ogni addebito ed ha sostenuto che:

- a) *" la linea è stata attivata in data 8 marzo 2013 con l'offerta internet senza limiti, che prevedeva un abbonamento mensile in promozione per sei mesi di € 19,90/mese iva inclusa e dal settimo mese in poi € 37,90/mese iva inclusa ... "*;
- b) *" è incluso nell'offerta e gratuito per sempre il servizio Antivirus"*;

- c) *"nell'offerta è compreso anche il contributo di attivazione della nuova linea (...) che ne prevede la gratuità anziché 97,60 €, mantenendo la linea telefonica e ADSL per 24 mesi dalla data di attivazione";*
- d) *"ciò è specificato sia nella Welcom Letter inviata all'atto dell'attivazione, sia nelle Telecomnews allegate a tutti i conti Telecom Italia emessi (...) precisa che nei sistemi non sono presenti reclami in merito agli addebiti presenti sui conti Telecom 6/14 di € 83,80 ed € 152,67".*

Quanto al comportamento delle parti, valutabili ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe le parti hanno aderito al tentativo di conciliazione ed hanno partecipato all'udienza di discussione, senza raggiungere l'accordo.

NEL MERITO, l'istante lamenta che l'operatore Telecom Italia avrebbe fatturato corrispettivi diversi e più onerosi di quelli prospettati in sede di adesione contrattuale.

Alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, nel caso di specie, emerge che l'operatore de quo ha attivato, in data 8 marzo 2013, l'opzione "Internet senza Limiti", servizi di fonìa e connessione internet, inviando la relativa Welcome Letter all'istante, e che la relativa fatturazione è corrispondente alle condizioni economiche e generali di contratto.

Viceversa, l'istante non ha prodotto alcun documento contrattuale idoneo a supportare il proprio assunto, riguardante le diverse condizioni economiche prospettate in sede di adesione rispetto a quelle applicate in fattura.

Di conseguenza, non essendosi riscontrato inadempimento da parte dell'operatore, alcun indennizzo può essergli riconosciuto e le somme addebitate nella fattura in contestazione appaiono legittime e dovute.

Si precisa, altresì, che risultano legittimamente addebitati, oltre ai costi per i servizi forniti, anche gli importi a titolo di annullamento degli sconti promozionali e i costi di disattivazione della linea e del servizio, entrambi dovuti al recesso anticipato richiesto dall'istante.

Relativamente, alla somma addebitata a titolo di annullamento degli sconti promozionali, sulla base delle Condizioni Generali di Contratto, in caso di recesso dall'offerta prima della scadenza di 24 mesi dalla data di attivazione del servizio, avvenuta, per l'opzione "Internet senza Limiti" nel mese di settembre 2014, il cliente è tenuto a corrispondere l'importo dello sconto già fruito.

A tal proposito, si richiama la sentenza del Consiglio di Stato n. 1442 dell'11 marzo 2010, Sez. IV, con cui ha reputato legittima la pratica commerciale, posta in essere dagli operatori di telefonia, di subordinare il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine, espressamente accettato dall'utente.

Tali clausole contrattuali, secondo l'orientamento dell'anzidetto Organo giudicante, non violano il divieto contenuto nel c.d. decreto Bersani, in quanto non pretendono il pagamento di spese non giustificate da costi dell'operatore, ma si limitano a subordinare il diritto allo sconto alla condizione che l'utente non receda entro un certo termine.

Analogamente, per quanto riguarda i costi di disattivazione riportati nella fattura di chiusura, di cui si chiede lo storno. L'art.1, comma 3, del D. L. n. 7/2007 sancisce che: *"i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia ... devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore ..."* Dunque, la norma pone un divieto di addebitare agli utenti costi di disattivazione non giustificati da spese realmente sostenute dagli operatori medesimi.

Nel caso di specie, tuttavia, l'importo addebitato per il costo della disattivazione, corrisponde effettivamente al costo di gestione previsto e riportato nella tabella riepilogativa che si trova pubblicata nel sito di Telecom Italia; peraltro consultabile anche mediante il sito dell'Agcom, in cui la società telefonica ha riportato i costi di disattivazione che sono stati preventivamente sottoposti alla verifica e all'approvazione dell'Agcom stessa nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento dei costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007.

Per ultimo, si evidenzia che nella predetta fattura, Telecom ha restituito al cliente la somma di € 8,00, sotto la voce "Rimborso anticipo conversazione".

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"* ed, altresì, che *"quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la*

conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia..., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione";

RITENUTO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) Di rigettare integralmente per i motivi di cui in premessa, l'istanza del signor Zucco V. ;
- 2) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 3) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 4) La presente determina è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Reggio Calabria, 17 luglio 2015

Il Responsabile del Procedimento
Avv. Antonia Repaci

Il Direttore del Co.Re.Com.
Calabria
Avv. Rosario Carnevale