

## CO.RE.COM. CAL/RO

### DETERMINA DIRETTORIALE N. 112 DEL 14/07/2015

#### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (xxxxx Cuzzocrea/Telecom Italia xxx – utenza n. xxxxx)

#### 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 decisum, 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. 10684 del 10 marzo 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 31 marzo 2015, prot. n. 15982, 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 memoria difensiva e la documentazione allegata, prodotte dalla Società convenuta, nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal ricorrente ed acquisite agli atti del procedimento;

RILEVATO, all'esito dell'istruttoria, che il modello GU 14 presentato dall'odierno istante attiene a: 1) addebiti in fattura per canone Telecom (mese di dicembre 2014) e costi di disattivazione del servizio.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in data 24 febbraio 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

L'istante chiede il rimborso delle somme indebitamente versate, sopra individuate, ed un congruo indennizzo.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, assumendo l'infondatezza delle domande di parte avversa.

Quanto alla richiesta di rimborso del canone voce, relativo al mese di dicembre 2014, secondo la difesa della convenuta, la domanda è da ritenersi infondata e, pertanto, il canone è dovuto, poiché la linea in questione risulta migrata verso altro operatore in data 16 dicembre 2014. Sul conto Telecom x/2015 è stato rimborsato il canone del mese di gennaio 2015.

Circa l'addebito di € 35,18 (Iva inclusa) per costo di disattivazione del servizio, Telecom ne conferma la debenza, sia perché tale importo è stato oggetto di variazione contrattuale, come da comunicazione inviata al cliente in allegato al conto n. x/2013 (nel rispetto di quanto previsto dall'art. 70, comma 4 del D.lgs 259/2003), sia perché l'importo addebitato a titolo di costo di disattivazione dell'utenza è stato certificato da parte dell'Agcom all'esito dell'attività istruttoria svolta nell'anno 2009 in contraddittorio con gli operatori di comunicazioni elettroniche ed è stato pubblicato, come previsto, sul sito istituzionale dell'operatore medesimo.

Per il che, stando alla convenuta, l'odierno utente era stato debitamente informato della prevista variazione contrattuale e della facoltà di recedere, entro trenta giorni, dal contratto, alle condizioni originarie; ma era stato, altresì, informato che, in mancanza di disdetta, sarebbero state applicate le nuove condizioni contrattuali ed, in caso di recesso, l'addebito dei costi di disattivazione.

Ne deriva che, non sussistendo alcun inadempimento contrattuale o violazione legislativa, la convenuta insiste per il rigetto integrale delle richieste di parte istante, precisando che il conto x/2015, di € 25,25, non risulta pagato.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione ed all'udienza di secondo grado, senza raggiungere l'accordo; sicché il fascicolo è stato trattenuto in decisione.

NEL MERITO, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, la domanda di rimborso del canone Telecom per il mese di dicembre 2014, risulta fondata e meritevole di accoglimento, per il fatto che, per come si evince dalla fattura Tiscali, prodotta dall'istante, l'utenza *de qua* risulta migrata verso l'altro operatore dal giorno 17 novembre 2014 e non dal giorno 16 dicembre 2014, come erroneamente sostenuto dalla convenuta. Pertanto, Telecom è tenuta a rimborsare al ricorrente la somma indebitamente fatturata a titolo di canone, linea voce - periodo dicembre 2014, per € 19,04.

Quanto all'addebito del costo di disattivazione, dell'importo di € 35,18, fatturato sul conto Telecom x/2015, la contestazione mossa dal ricorrente non appare fondata. Al riguardo, questi lamenta di non avere ricevuto alcuna

comunicazione preventiva della detta variazione contrattuale, come disposto dalla vigente normativa di settore, precisando che il suo contratto di abbonamento con Telecom era attivo sin dall'anno 1980. Tuttavia, la documentazione prodotta a cura dell'operatore dimostra che Telecom ha adempiuto agli obblighi informativi previsti dall'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, dall'art. 5, comma 1, della delibera n. 664/06/CONS e dall'art. 5, comma 3, della delibera n. 179/03/CSP. Infatti, nella comunicazione di variazione delle condizioni di contratto, inviata al cliente in allegato al conto n. x/2013, era stato chiarito che, in caso di recesso contrattuale, sarebbero stati addebitati i costi di disattivazione del servizio, ivi espressamente indicati.

In secondo luogo, in relazione alla natura ed all'entità dell'addebito, l'operatore dimostra di avere addebitato all'utente il costo di disattivazione debitamente "certificato" dall'Agcom, all'esito dell'istruttoria condotta nell'anno 2009 in attuazione delle Linee Guida della Direzione Tutela dei Consumatori esplicative per l'attività di vigilanza ai sensi dell'art. 1 della legge n. 40/2007; inoltre, Telecom ha provveduto alla pubblicazione di tali costi nel proprio sito istituzionale.

Per quanto sopra, la richiesta di indennizzo per indebite fatturazioni non può trovare accoglimento, dal momento che nella condotta dell'operatore, sopra descritta, non è ravvisabile alcun inadempimento contrattuale o violazione delle norme di settore.

Si accoglie, tuttavia, in un'ottica di *favor utentis*, la richiesta di storno del conto Telecom n. x/2015, di € 25,25, poiché, considerata la vicenda nel suo complesso, l'esiguità del debito residuo e la buona fede dell'istante, si dispone lo storno integrale della fattura su indicata e l'azzeramento della relativa posizione debitoria.

Per tutto quanto sopra

RITENUTO di accogliere parzialmente la domanda del ricorrente, sig. V. Cuzzocrea, si stabilisce che Telecom Italia:

- disponga in favore del medesimo il rimborso del canone voce del mese di dicembre 2014, per la somma di € 19,04 (Iva inclusa);
- provveda allo storno integrale del conto n. x/2015, di € 25,25;

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";

CONSIDERATO che, nonostante la parziale fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione e l'udienza di secondo grado si sono concluse con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente medesimo la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

- 1) La società Telecom Italia è tenuta a corrispondere al sig. Cuzzocrea V., a mezzo bonifico o assegno bancario:
  - a) l'importo di € 19,04 (Iva inclusa) a titolo di rimborso canone dicembre 2014;
  - b) provvedere allo storno integrale della fattura (conto Telecom n. x/2015), di € 25,25;
  - c) provvedere al rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, per complessivi € 50,00 (cinquanta/00);
- 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;
- 5) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

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,

Il Responsabile del Procedimento  
F.to D.ssa Caterina Romeo

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