

## CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N. 115 DEL 17/07/2015

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Ruffo XXX/Telecom Italia XXX – utenza n. 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 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. 33469 del 22 giugno 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 25 giugno 2015, prot. n. 33926, 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 in data 13 luglio 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU 14 presentato dall'odierno istante attiene a : 1) disservizio per mancata trasparenza contrattuale e ritardata lavorazione del recesso dal contratto; 2) interruzione/sospensione utenza, senza preavviso.

In particolare, l'istante riferisce di avere aderito, in data 3 aprile 2015, ad un'offerta telefonica proveniente dall'operatore Telecom Italia che prevedeva la migrazione in NP da Teletu con rientro in Telecom, al prezzo di € 29,00/mese per sempre con tariffa tutto compreso;

di avere, in seguito, ricevuto un modulo di attivazione contenente condizioni contrattuali ed economiche diverse da quelle prospettate dall'agente di vendita all'atto della proposta contrattuale;

di avere, pertanto, inoltrato all'operatore, con missiva del 21 aprile, ricevuta il successivo 30 aprile, una richiesta di recesso (*rectius*, ripensamento) dal contratto di che trattasi;

di avere ricevuto una fattura Telecom del mese di giugno 2015;

di avere subito, in data 7 maggio 2015, la sospensione dell'utenza *de qua*, senza preavviso.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 16 giugno 2015, in atti.

L'istante chiede un congruo indennizzo per le violazioni su riferite, oltre al rimborso delle spese di procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, chiede il rigetto delle domande avversarie, assumendone l'integrale infondatezza.

Nel merito, conferma che il modulo contrattuale relativo all'offerta, formulata telefonicamente in data 3 aprile 2015, veniva inviato all'odierno istante il giorno 10 aprile 2015 e che la lettera di attivazione perveniva il successivo 20 aprile.

Conferma, altresì, di avere ricevuto la lettera di disdetta del cliente in data 30 aprile 2015, ma di avere comunicato al medesimo (vedasi nota datata 10 maggio 2015, agli atti) che la richiesta di cessazione non poteva essere evasa, perché non corredata del documento di identità del richiedente; pertanto, lo si invitava ad integrare la documentazione mancante.

Nel frattempo, veniva emesso il conto Telecom del mese di giugno 2015, di € 68,07, che l'utente non pagava. In seguito al reclamo, l'operatore provvedeva a stornare la fattura suddetta.

Quanto alla asserita sospensione dell'utenza, nulla deduce la convenuta al riguardo.

Per quanto sopra, l'operatore insiste per il rigetto integrale delle richieste di parte istante, asserendo di avere già provveduto ad accogliere il reclamo del cliente, mediante lo storno della fattura su indicata.

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, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata espressamente richiesta ed è stata giudicata ininfluente ai fini della decisione;

NEL MERITO, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, si rileva che il contratto concluso telefonicamente dall'odierno istante non è stato tempestivamente cessato dall'operatore Telecom, all'atto del ricevimento della lettera di ripensamento da parte del cliente, come previsto dall'art. 66 del Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005), secondo cui *con la*

*ricezione da parte del professionista della comunicazione di cui all'art. 64 (comunicazione di recesso), le parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni derivanti dal contratto...*

Benchè Telecom avesse giustificato detta inerzia con il fatto che la lettera di recesso era incompleta della documentazione necessaria, si rileva che, a norma dell'art. 64 su citato, per l'esercizio del diritto di recesso/ripensamento è sufficiente l'invio, da parte dell'utente, di una comunicazione scritta, entro i termini normativamente previsti, presso la sede dell'operatore, mediante raccomandata A/R, ovvero mediante telegramma, fax, posta elettronica..., confermati con raccomandata A/R nelle 48 ore successive.

Ne deriva che la giustificazione fornita dall'operatore non può essere accolta, costituendo, la stessa, a giudizio di questo ufficio, una condizione non contemplata dalle norme di settore, che si traduce in una limitazione del diritto di ripensamento del consumatore.

Per quanto sopra esposto, si stabilisce che la società convenuta versi all'odierno ricorrente un indennizzo per ritardata lavorazione del recesso (*rectius*, ripensamento dal contratto), nei termini di cui all'art. 8, comma 1 della delibera n. 73/11/Cons, con decorrenza dal giorno successivo al ricevimento della missiva del cliente (1 maggio 2015) alla data di cessazione dell'utenza (28 maggio 2015), per come certificato dall'operatore medesimo, in atti. L'indennizzo di che trattasi ammonta a complessivi € 140,00 (centoquaranta/00).

Si prende atto che Telecom ha, doverosamente, provveduto allo storno, in favore del ricorrente, della fattura insoluta (conto relativo al mese di giugno 2015, di € 68,07).

L'istante lamenta, altresì, di avere subito la sospensione dei servizi fonia + ADSL in data 7 maggio 2015; tuttavia, nulla deduce la convenuta al riguardo.

L'istruttoria, condotta sulla scorta delle dichiarazioni rese da parte istante e della documentazione acquisita in fase di gestione del procedimento d'urgenza, avviato a domanda del ricorrente, ha accertato che i servizi in questione sono stati sospesi sino alla cessazione dell'utenza, disposta in data 28 maggio 2015 (è appena il caso di rilevare, in proposito, che l'odierno istante aveva tempestivamente esercitato il diritto di ripensamento dal contratto attivo con Telecom, allo scopo di far rientrare l'utenza, senza soluzione di continuità, con il precedente gestore Teletu; nondimeno, come emerge dall'istruttoria, l'utenza è stata indebitamente cessata da Telecom, con preventiva sospensione, senza preavviso, dei servizi suddetti).

Per il che, la società Telecom Italia è tenuta a corrispondere al sig. Ruffo un congruo indennizzo per l'indebita sospensione di ciascun servizio non accessorio, calcolato ai sensi dell'art. 4, comma 1 della delibera 73/11/Cons, per il periodo dal 7 al 28 maggio 2015, pari a complessivi 22 giorni di disservizio, per l'importo di € 330,00 (trecentotrenta/00);

RITENUTO che gli indennizzi sopra riconosciuti devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

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 fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso 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, sussistono fondate ragioni per riconoscere al ricorrente la somma di € 100,00 (cento/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. Ruffo F. , a mezzo bonifico o assegno bancario:
  - a) l'importo di € 140,00 (centoquaranta/00), a titolo di indennizzo per ritardata lavorazione del ripensamento dal contratto;
  - b) l'importo di € 330,00 (trecentotrenta/00) a titolo di indennizzo per indebita sospensione dei servizi fonia+ADSL;
  - c) l'importo di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
  
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;

- 3) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 4) 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";
- 5) 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;
- 6) 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, 16 luglio 2015

Il Responsabile del Procedimento  
D.ssa Caterina Romeo

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