

CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N.182 DEL 22/10/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(SERPORT Gioià Tauro xxx /Telecom Italia xxx – contratto n. xxxxx).

(istanze prot. n. 7830 del 23 febbraio 2015; n. 33123 del 18 giugno 2015 e n. 38730 del 3 agosto 2015)

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"*;

Viste le istanze (prot. n. 7830 del 23 febbraio 2015; n. 33123 del 18 giugno 2015 e n. 38730 del 3 agosto 2015), con le quali la Società ricorrente ha adito questo CoReCom per la definizione delle controversie insorte con il gestore Telecom Italia;

Visti gli atti prodotti e tutta la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Ritenuto di disporre, per come richiesto da parte ricorrente, la riunione dei procedimenti suddetti, che risultano connessi sotto il profilo soggettivo ed oggettivo, giusto il disposto di cui all'art. 18, comma 4 del vigente Regolamento di procedura;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Preliminarmente, la Società istante adiva questo CoReCom per l'espletamento dei tentativi di conciliazione nei confronti dell'operatore Telecom Italia, che si concludevano tutti infruttuosamente, come da verbali di mancata conciliazione in atti. Successivamente, la ricorrente depositava le su indicate istanze di definizione della controversia e chiedeva la riunione dei procedimenti. Le parti venivano convocate all'udienza di discussione del 24 settembre 2015, che si concludeva senza accordo. Negli atti introduttivi e nel corso dell'audizione, la ricorrente dichiarava:

a. di avere aderito, in data 25 novembre 2013, ad una proposta commerciale, proveniente da un Agente di vendita responsabile locale dell'area business di Telecom Italia, per l'attivazione di un contratto "business" multinumero per la fornitura di linee telefoniche fisse/mobili/dati (con circa 20 interni con medesimo prefisso), 1 linea dati (SHDSL 2MB), 1 linea fax, 2 linee ADSL di backup/scorta, alle condizioni tariffarie indicate nell'offerta esibita in atti. Il pacchetto di che trattasi includeva tutti i servizi summenzionati al costo complessivo bimestrale di € 2.777,09 IVA inclusa (ossia € 2.678,00 + sconto del 15 % + IVA);

b. nondimeno, dopo la ricezione delle prime fatture, l'istante constatava una notevole difformità tra gli importi addebitati e le condizioni tariffarie su richiamate;

c. più in dettaglio, contestava addebiti esorbitanti dei canoni fatturati; ricariche ai cellulari ritenute non dovute; addebiti per traffico a consumo che avrebbero dovuto essere fatturati a traffico illimitato; abbonamenti errati su linea fissa (ISDN anziché LINEA VALORE), costi a titolo di anticipo conversazioni...

d. con istanza di definizione del 23 febbraio 2015, la ricorrente lamentava la modifica unilaterale, da parte dell'operatore, delle condizioni contrattuali e domandava la restituzione delle somme indebitamente corrisposte sulle fatture emesse dal 3^o bimestre 2014 al 6^o bimestre 2014, per l'importo complessivo di € 4.809,14; la condanna del gestore al risarcimento del maggior danno ed al pagamento di un congruo indennizzo per i disservizi subiti; il riconoscimento delle spese di procedura;

e. con istanza di definizione del 18 giugno 2015, la ricorrente, ribadendo quanto già dedotto ed argomentato nella prima istanza, lamentava, da parte di Telecom, carenza di adeguata assistenza ed omesso riscontro ai reclami, evidenziando che, proprio l'inadempimento contrattuale del gestore, aveva determinato la decisione dell'utente di richiedere la disdetta dal contratto e la migrazione verso altro operatore: la linea xxxxx, infatti, passava ad operatore Vodafone in data 2 gennaio 2015; lamentava, altresì, che, nel mese di marzo successivo, Telecom aveva inviato un sollecito di pagamento delle fatture insolute, già contestate con istanza del 23 febbraio 2015, evidenziando che le linee in questione erano già migrate ad altro gestore e che il sollecito di pagamento veniva immediatamente contestato con atto di diffida inoltrato a mezzo pec il 13 aprile 2015, in atti; tale diffida rimaneva priva di riscontro;

f. con la suddetta istanza di definizione della controversia, parte utente contestava, altresì, le fatture emesse dal 1^o al 3^o bimestre 2015, in particolare, gli addebiti a titolo di rate centralino automatico, le indennità per ritardato pagamento di alcuni conti Telecom, i costi di disattivazione; per quanto sopra rappresentato, l'istante avanzava richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, richiesta di storno delle fatture su indicate e di indennizzo per i disagi subiti; contestualmente, chiedeva dichiararsi la risoluzione dell'intero contratto per grave inadempimento da parte dell'operatore, l'annullamento di tutti i conti di futura emissione, la regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'utente, il riconoscimento del risarcimento per il maggior danno;

g. infine, con istanza di definizione del 3 agosto 2015, la società Serport adiva nuovamente questo CoReCom, lamentando la doppia fatturazione sulle stesse linee, ovvero, la fatturazione da parte di Telecom, per i periodi successivi alla disdetta, e da

parte del nuovo operatore *recipient*; reiterava richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, richiesta di storno delle fatture relative al bimestre 4/2015, contestando gli addebiti a titolo di rata centralino automatico, indennità per ritardato pagamento, costi di disattivazione; reiterava la domanda di risoluzione contrattuale per inadempimento, chiedeva l'annullamento delle fatture di prossima emissione, un congruo indennizzo per i disagi subiti ed il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom ritualmente si costituiva e depositava, nei termini assegnati, le memorie difensive e la documentazione probatoria.

Nei fatti, l'istante sottoscriveva modulistica per l'attivazione del contratto *multibusiness* (cod. utente riportato in oggetto): il contratto prevedeva l'acquisizione di 12 linee da altro gestore mobile, da abbinare ai profili tariffari Tim.

In data 8 ottobre 2014, due linee mobili (xxxxx e xxxxx) venivano cessate su richiesta della ricorrente; in data 21 novembre 2014, 8 linee fonia e 4 linee twin card venivano cessate per portabilità.

A detta di Telecom, non risultano pervenuti reclami.

Nel merito, la convenuta chiede il rigetto degli odierni ricorsi, eccependone l'integrale infondatezza:

evidenzia, innanzitutto, che l'utente non ha mai contestato i conti telefonici nei termini previsti dall'art. 8 delle CGC "*multibusiness*", ovvero entro la data di scadenza del "rendiconto in contestazione" e che la ricorrente avrebbe potuto esercitare il recesso nel momento in cui constatava che le condizioni contrattuali applicate erano difformi da quelle pattuite, giusto quanto disposto dall'art. 64 del Codice del Consumo, secondo cui il consumatore ha facoltà di recedere dal contratto, senza penali, qualora il professionista non abbia adempiuto agli obblighi contrattuali previsti. Nessuna delle suddette azioni – ad avviso di Telecom – è stata proposta dalla ricorrente, la quale si è limitata a contestare, esclusivamente nella sede odierna, il contratto *de quo* ed a distanza di tempo dall'invio della prima fattura in contestazione; con ciò, Telecom evidenzia che il silenzio dell'utente acquista valore di fatto concludente o di una manifestazione negoziale tacita, tale da integrare consenso e determinare il perfezionamento di un rapporto contrattuale.

Quanto agli importi contestati nelle istanze di definizione su indicate, la convenuta ne conferma la debenza, atteso che le condizioni contrattuali risultano correttamente applicate e le fatture emesse sono conformi alle tariffe previste dal contratto sottoscritto ed accettato da parte ricorrente, come da documentazione in atti. Infatti, risulta correttamente applicato il servizio di ricarica automatica per ciascuna linea, con addebito in fattura, come previsto dall'art. E) delle condizioni commerciali dell'offerta.

In merito alla mancata applicazione dello sconto del 15 %, la convenuta evidenzia che tale clausola non risulta contemplata nel contratto; che gli addebiti relativi alle indennità di mora ed ai costi di disattivazione sono dovuti, i primi, in forza dell'art. 18 delle CGA (penali per ritardato pagamento dei conti telefonici) e gli addebiti a titolo di disattivazione sono conformi alle previsioni di cui all'art. 1, comma 3 della legge n. 40/2007, in quanto trattasi di costi sostenuti dalle compagnie telefoniche per eseguire le operazioni di disattivazione delle utenze. Detti costi sono stati giustificati e comunicati all'Agcom. Di essi viene data ampia pubblicità, al fine di assicurare agli utenti un adeguato livello di conoscenza nel rispetto degli obblighi di trasparenza contrattuale.

Per quanto sopra, la convenuta assume di non avere omesso alcuna informazione circa le condizioni giuridiche ed economiche dell'offerta e di avere rispettato gli obblighi di trasparenza, lealtà e buona fede contrattuale.

Nella prima memoria di comparsa, depositata in data 23 marzo 2015, Telecom evidenzia che la ricorrente ha maturato un insoluto per complessivi € 4.576,04. Nelle successive memorie, pervenute, rispettivamente, in data 14 luglio 2015 e 14 settembre 2015, la convenuta evidenzia che la morosità dell'odierna istante è pari ad € 4.678,96.

Conclude, insistendo nel rigetto integrale di tutte le domande di parte avversa.

In replica alle deduzioni avversarie, il legale del ricorrente contesta le argomentazioni della convenuta in ordine alla carenza di reclami ed esibisce, a fine probatorio, una missiva del 1 aprile 2014.

Enumera i contatti intercorsi con il call center dell'operatore ed i relativi tickets di apertura reclamo. Esibisce in atti alcuni reclami scritti, inoltrati con raccomandata a/r, con fax, con pec. Evidenzia, infine che l'utente ha rappresentato, verbalmente, le proprie doglianze, persino all'agente commerciale responsabile dell'area business; infine, che la decisione di richiedere la migrazione verso altro operatore è scaturita dai numerosi inadempimenti contrattuali sopra denunciati e dalla mancata gestione delle richieste di assistenza.

Quanto alla mancata applicazione dello sconto del 15 % sul contratto, insiste che lo stesso era parte integrante dell'offerta, all'epoca, formulata dall'agente commerciale per conto di Telecom, per come si evince dal documento di riepilogo, prodotto in atti.

Alla luce delle su esposte considerazioni, insiste nell'accoglimento di tutte le domande, eccezioni e conclusioni già rassegnate.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante vengono accolte nei limiti di seguito precisati.

Preliminarmente, devono dichiararsi inammissibili le richieste di condanna del gestore al risarcimento del maggior danno, per come formulate negli atti introduttivi del procedimento; e ciò, per incompetenza dell'Organo adito a pronunciarsi in ordine a qualsiasi richiesta risarcitoria, stante quanto disposto dall'art. 19, commi 4 e 5 del vigente Regolamento di procedura.

Analogamente, devono dichiararsi inammissibili, ai sensi delle norme su richiamate, le domande volte ad ottenere dal CoReCom una declaratoria di risoluzione del contratto per inadempimento e la domanda di annullamento delle fatture di futura emissione, atteso che il provvedimento di definizione della controversia può disporre esclusivamente in ordine al rimborso/storno di somme risultate non dovute ed alla liquidazione degli indennizzi nei casi contemplati dalle carte dei servizi e dai regolamenti dell'Autorità, restando esclusa qualsiasi pronuncia dichiarativa di situazioni in fatto ed in diritto che esuli dal contenuto vincolato della decisione.

Restano escluse, infine, dal presente provvedimento, perché estranee al contenuto della controversia odierna, circoscritta al contratto relativo alle utenze mobili in oggetto, le contestazioni, sommariamente sollevate dalla ricorrente, in ordine a non meglio precisati disservizi su utenze di rete fissa, non ricomprese nel contratto in questione.

Su tali ulteriori disservizi non è stato possibile condurre l'indagine istruttoria, dal momento che né la difesa di parte ricorrente, né la difesa avversaria hanno fornito alcun utile elemento al riguardo.

Passando al merito della controversia, l'istante lamenta l'applicazione di condizioni tariffarie difformi dall'offerta che gli era stata prospettata da un agente commerciale di zona alla data del 16 ottobre 2013 ed esibisce, a fine probatorio, una copia di tale documento; chiede, pertanto, lo storno dell'indebita fatturazione, il rimborso delle somme eccedenti già versate ed un congruo indennizzo, assumendo la non debenza di tali importi.

La domanda è infondata, atteso che Telecom ha fornito prova documentale del contratto di abbonamento sottoscritto tra le parti in data 25 novembre 2013, da cui risulta, a differenza di quanto sostenuto da parte ricorrente, che le parti avevano convenuto un contratto di tipo *multibusiness* comprensivo di 12 linee mobili, con associati 8 profili tariffari denominati "Tim Tutto Medium" e 4 profili tariffari denominati "Tim Tutto Senza Limiti". Nel dettaglio tecnico allegato a detto contratto vengono indicati i costi e le caratteristiche dei profili tariffari prescelti; non risulta contemplato alcuno sconto sui canoni ed è inserita l'opzione per il servizio di ricarica automatica delle utenze mobili.

In ragione di tali considerazioni, le contestazioni mosse da parte istante in relazione a dette fatturazioni, sono prive di pregio e non meritano accoglimento.

Altrettanto infondate sono le richieste di rimborso/storno delle penali per ritardato pagamento delle fatture, che l'operatore ha disposto in applicazione dell'art. 18 delle proprie CGA ed in conformità al vigente quadro normativo. A tale riguardo, prive di pregio appaiono le giustificazioni fornite dalla ricorrente, che ammette di avere effettuato i pagamenti in ritardo a causa del tardivo recapito delle fatture medesime, ma non offre alcun valido argomento a sostegno della sua richiesta.

Quanto ai costi di disattivazione delle utenze di cui in premessa, allo stato del quadro normativo in vigore, la domanda non può essere accolta, dal momento che l'operatore ha applicato gli importi all'esito della procedura di consultazione tenutasi presso l'Agcom, nel corso della quale, in contraddittorio con l'Autorità, ha dimostrato la pertinenza dei costi necessari a coprire le spese di disattivazione e, successivamente, li ha pubblicizzati agli utenti, assolvendo, in tal modo, agli obblighi di trasparenza, informazione, correttezza contrattuale.

Merita accoglimento la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami, che appare fondata in quanto l'utente ha dimostrato, con valida documentazione in atti, di avere inoltrato, senza esito, diversi reclami/solleciti/diffide ed ha dato prova di avere tentato di interloquire con l'operatore anche mediante contatto con il servizio clienti, fornendo i relativi codici di apertura tickets. Di contro, l'operatore si limita ad affermare, in modo generico e non esaustivo, che nessun reclamo risulta pervenuto in relazione ai fatti su riferiti, ma nessun valido argomento difensivo viene addotto a sostegno della propria posizione. Agli atti risulta prodotto un primo reclamo/diffida del 1 aprile 2014, che non risulta riscontrato.

Per quanto sopra rappresentato, ritenendo che la condotta su riferita integri, da parte della convenuta, carenza di ascolto in ordine alle problematiche segnalate, si accoglie la richiesta di indennizzo, stabilendo che la società Telecom corrisponda all'odierna ricorrente la somma di € 259,00 (duecentocinquantanove/00), calcolata ai sensi dell'art. 11 del Regolamento indennizzi, per il periodo decorrente dal 1 aprile 2014 al 14 gennaio 2015 (data di svolgimento del primo tentativo di conciliazione), per complessivi 259 giorni di disservizio, al netto dei primi 30 giorni di franchigia, termine previsto dalla Carta dei servizi Telecom per dare riscontro ai reclami degli utenti.

Infine, per quanto concerne le **spese di procedura**, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (*cinquanta/00*), tenuto conto della parziale infondatezza dei ricorsi odierni e della partecipazione dell'operatore ai tentativi di conciliazione ed all'udienza di discussione di secondo grado;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) Il rigetto delle domande di indennizzo/rimborso/storno, per come formulate dalla società ricorrente negli atti introduttivi del presente procedimento;
- 2) L'accoglimento della domanda di indennizzo per omessa/tardiva risposta ai reclami, stabilendo che la società Telecom corrisponda
- 3) a Serport Gioia Tauro, a mezzo bonifico o assegno bancario:
 - a) l'importo di € 259,00 (duecentocinquantanove/00);
 - b) l'importo di € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- 4) La somma determinata a titolo di indennizzo (punto 2, lett. a) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- 5) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 6) 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";
- 7) 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;
- 8) 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.

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

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