



**CO.RE.COM. CAL/RO**

**DETERMINA DIRETTORIALE N.177 DEL 27-04-2016**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

xxxxx Pancu/Tim-Telecom Italia xx- Vodafone Italia xxx (già Teletu xx)

Utenza n. xxxx

**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, acquisite al prot. nn. 37053/37054 del 17 luglio 2015, con le quali la ricorrente ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione delle controversie pendenti nei confronti delle Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTE le note del 24 luglio 2015, prot. nn. 37839/37841, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio dei procedimenti di definizione delle predette controversie;

VISTA la nota pervenuta in data 7 settembre 2015, con cui la Società Vodafone ha prodotto la memoria difensiva nel termine stabilito da questo Corecom, ai sensi dell'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA l'ulteriore nota pervenuta in data 11 settembre 2015, con cui la Società Telecom ha prodotto la memoria difensiva, nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal legale della ricorrente e la contestuale richiesta di riunione delle controversie, atteso che le stesse afferiscono alla medesima utenza, al medesimo periodo e sono suscettibili di trattazione congiunta;

RITENUTO di accogliere la detta richiesta e di disporre la riunione dei procedimenti, ai sensi dell'art. 10 del vigente Regolamento di procedura, in quanto gli stessi appaiono soggettivamente ed oggettivamente connessi;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierna istante lamenta, nei confronti di Telecom: 1) l'addebito di somme, relative ai conti telefonici n. 4/2014 e 5/2014; 2) il mancato rilascio della linea per migrazione verso altro operatore.

Altresì, l'istante lamenta, nei confronti di Vodafone-Teletu: 1) il mancato perfezionamento della migrazione da Telecom per la linea telefonica in oggetto e l'attivazione, non voluta, di un nuovo numero nativo Teletu, con correlativa perdita dell'originaria risorsa numerica; 2) l'addebito delle spese di spedizione delle fatture Teletu, nonostante il mancato invio delle stesse al domicilio dell'utente.

I tentativi di conciliazione, tenutisi nei mesi di aprile e maggio 2015, come da verbali in atti, risultano essersi conclusi con il mancato accordo delle parti.

Per quanto sopra, l'istante richiede all'operatore Telecom:

- a) il ricalcolo del conto n. 4/2014 del 6/06/2014, di importo pari ad euro 40,45, con decurtazione delle somme dovute per il periodo 22 aprile - 31 maggio, perché successivo alla disdetta;
- b) l'annullamento del conto n. 5/2014 del 6/08/2014, di importo pari ad euro 158,22, perché successivo alla migrazione verso altro operatore e relativo a servizi non goduti;
- c) il risarcimento di tutti i danni subiti et subendi, nonché il rimborso delle spese legali relative alla presente procedura.

All'operatore Teletu, l'istante richiede:

- a) il risarcimento di tutti i danni subiti et subendi, quantificati in euro 198,67, pari alle fatturazioni emesse dalla Telecom successivamente alla mancata migrazione e causati dall'installazione della nuova linea;
- b) il risarcimento del danno da perdita del numero telefonico ed attivazione di servizio non richiesto, ovvero di nuova linea ADSL, nonché il rimborso delle spese legali relative alla presente procedura.

La società Telecom, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza delle domande avversarie, per i seguenti motivi:

quanto ai fatti, la convenuta dichiara di avere attivato, in data 22/02/2014, su richiesta dell'odierna istante, l'utenza telefonica indicata in epigrafe con l'offerta "Internet senza limiti" al costo di euro 19,90/mese per i primi sei mesi e la gratuità del contributo di attivazione della linea telefonica di casa, condizionata al mantenimento della linea medesima (e dell'ADSL) con l'operatore Telecom per almeno 24 mesi. Ciò emerge dalla *welcome letter* allegata in atti ed, altresì, da tutte le fatture emesse a partire dal conto n. 3/2014.

In data 30/06/2014, la ricorrente invia a Telecom una comunicazione di recesso contrattuale, come da missiva agli atti. Per il che, la convenuta emette ordine di cessazione dell'utenza, espletato in data 19/07/2014.

Tale cessazione del contratto, essendo anticipata rispetto al termine di 24 mesi, ha comportato l'addebito in unica soluzione del contributo di attivazione linea di euro 97,60, per annullamento dello sconto, a suo tempo pattuito. Detto importo risulta dovuto dall'utente, per come comunicato dall'operatore con propria missiva del 21 gennaio 2015.

Quanto al recesso anticipato, a detta dell'operatore, la cliente aveva aderito all'offerta promozionale in questione, a condizione che il recesso non avvenisse prima della scadenza di 24 mesi dalla data di attivazione del servizio.

A tal proposito, Telecom invoca l'applicazione del principio espresso dal Consiglio di Stato, giusta sent. n. 1442/2010, condiviso dall'Agcom, secondo cui è legittima la prassi commerciale di richiedere un corrispettivo per il riallineamento del contratto, nei casi in cui il cliente abbia liberamente accettato un'offerta promozionale condizionata al mancato esercizio del diritto di recesso entro un termine ben definito e, successivamente, vi abbia rinunciato.

Sul conto n. 5/2014, a detta di Telecom, è stato addebitato anche il costo di disattivazione, pari ad euro 35,18, di cui l'istante chiede lo storno.

La convenuta respinge tale richiesta, deducendo la legittimità dell'addebito, attesa la sua conformità alle previsioni normative e contrattuali. Evidenzia, in proposito, l'operatore di aver partecipato al procedimento istruttorio, presso l'Agcom, di verifica della congruità e pertinenza dei costi di disattivazione, ai sensi dell'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007, fornendo, in contraddittorio con l'Autorità, tutte le informazioni, all'uopo, richieste per giustificare tali costi.

Per tale ragione, insiste nell'affermare la legittimità e la debenza degli addebiti in contestazione, presenti sui conti telefonici n. 4/2014 e n. 5/2014.

Infine, con riferimento alla mancata migrazione dell'utenza, Telecom rileva che, all'esito delle verifiche effettuate dal reparto Wholesale, non risulta inserita alcuna richiesta di migrazione della linea *de qua* verso altro OLO.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

La società Vodafone-Teletu, ritualmente e tempestivamente costituita nel presente procedimento, deduce l'infondatezza delle domande avversarie e ne chiede il rigetto, per i seguenti motivi:

in via preliminare, evidenzia che l'odierna utente ha richiesto ed accettato l'attivazione di una nuova linea telefonica, mediante registrazione vocale; di contro, nega l'esistenza di alcuna richiesta di migrazione e contemporanea voltura del numero telefonico indicato in oggetto, che risulta, invece intestato a tale Calabrese F. Tanto risulta da schermata esibita in atti (emerge, altresì, che detta utenza sia stata attivata nel marzo 2008 e disattivata nel mese di maggio 2010).

Per quanto sopra, la convenuta evidenzia che nessuna richiesta di migrazione, relativa alla numerazione 0965/645XXX, risulta pervenuta e che nessun addebito per perdita della numerazione medesima può essere mosso all'operatore, atteso che detta numerazione non risulta essere mai stata intestata all'odierna ricorrente, con conseguente inammissibilità della domanda stessa.

Quanto alla linea di nuova attivazione, l'operatore evidenzia che, a seguito delle segnalazioni di malfunzionamento, in data 7 gennaio 2015, ha provveduto alla sostituzione del router ed ha, spontaneamente, rimborsato all'utente la quota canone già corrisposta, mediante accredito di euro 1,33, riportato nella fattura di marzo 2015.

Per il resto, assicura che la linea ha regolarmente funzionato, come risulta anche dal traffico riportato nelle fatture.

Nega qualsiasi addebito in relazione al mancato recapito dei conti telefonici, atteso che il servizio di consegna è curato dalle Poste italiane. Inoltre, sostiene che l'utente ha a disposizione altri strumenti per visionare le fatture, ovvero l'invio delle stesse alla casella di posta elettronica o l'accesso *on line* all'Area clienti dell'operatore.

Infine, l'utenza di titolarità della ricorrente risulta migrata ad altro OLO nel mese di marzo 2015; la situazione contabile evidenzia un insoluto di euro 149,06 per mancato pagamento delle ultime due fatture.

Per tutto quanto sopra, la convenuta conclude, insistendo per il rigetto dell'odierno ricorso.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, deve dichiararsi l'inammissibilità di ogni domanda di risarcimento del maggior danno, atteso che tale richiesta non rientra nella competenza di questo Corecom, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento di procedura;

SEMPRE IN VIA PRELIMINARE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che, sia gli operatori, sia la parte istante, hanno aderito ai tentativi di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che le udienze di secondo grado non si sono tenute, in quanto non richieste ed, altresì, giudicate ininfluenti ai fini della decisione;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue:

con riguardo alle contestazioni mosse nei confronti dell'operatore Telecom, questo ufficio, alla luce delle giustificazioni fornite e della documentazione prodotta, non ha potuto constatare alcun inadempimento contrattuale a carico del predetto operatore.

Infatti, per quanto riguarda le richieste di ricalcolo e storno dei conti Telecom n. 4/2014 e 5/2014, le domande non meritano accoglimento, atteso che entrambe le fatture in contestazione riportano addebiti legittimi e correttamente imputati all'utente: il conto n. 4/2014 contiene l'addebito del canone "Internet senza limiti" per il periodo aprile-maggio

2014, quando l'utenza era regolarmente attiva e funzionante, e l'addebito di euro 0,65 per spese di spedizione fattura. Detti importi risultano correttamente contabilizzati e, pertanto, dovuti, atteso che il recesso dal contratto si è perfezionato alla data del 19 luglio 2014.

Dall'analisi del conto n. 5/2014 emergono addebiti per costo disattivazione linea e servizio, canone "internet senza limiti" (fino al 18 luglio 2014), annullamento sconto per cessazione anticipata e spese di spedizione fattura.

E' evidente la legittimità dell'addebito del canone internet fino alla data di cessazione dell'utenza, avvenuta, come detto, il 19 luglio 2014. Anche gli altri addebiti risultano legittimi e dovuti: infatti, l'operatore ha annullato lo sconto a causa della cessazione anticipata del contratto e, pertanto, ha disposto l'addebito, in unica soluzione, del contributo di attivazione linea (pari ad euro 97,60). Tale clausola era nota all'utente sin dalla data di attivazione del contratto e la medesima vi aveva liberamente aderito, godendo dello sconto, a condizione di non esercitare il recesso contrattuale per i primi 24 mesi dall'attivazione. Orbene, è evidente che la richiesta di recesso di che trattasi, formalizzata nel mese di giugno 2014, ha determinato, come conseguenza, l'annullamento della promozione ed il recupero dello sconto.

Tale prassi commerciale è stata ritenuta legittima dal Consiglio di Stato, giusta sentenza n. 1442/2010, e condivisa dalla stessa Agcom, per come emerge dai principi espressi nei provvedimenti di definizione delle controversie.

Quanto alla contestazione in ordine all'addebito del costo di disattivazione, la domanda di storno deve essere rigettata, atteso che tale importo appare conforme al dettato legislativo e regolamentare. Al riguardo, l'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007 consente ai gestori di addebitare agli utenti (che chiedano il recesso o effettuino il passaggio delle linee verso altri operatori), i soli costi strettamente necessari e pertinenti alle operazioni di disattivazione. Telecom ha dimostrato di avere preso parte al procedimento istruttorio, presso l'Agcom, per la verifica della congruità e pertinenza di tali costi, che risultano, altresì, pubblicati sul proprio sito web istituzionale e sono, pertanto, accessibili agli utenti.

Per tale ragione, accertata la legittimità di tale addebito, deve concludersi per il rigetto della domanda di storno della relativa fattura.

Infine, non è emersa, a questa istruttoria, l'esistenza del disservizio lamentato dalla ricorrente in ordine al mancato rilascio della linea, da parte della Telecom, per consentire la migrazione verso altro OLO. A tal proposito, Telecom attesta e dimostra, documentalmente, che, sui propri sistemi, non risulta inserita alcuna richiesta di migrazione della linea in questione, precisando che l'inserimento, a sistema, dell'ordine di lavoro compete precipuamente, all'operatore c.d. recipient, ovvero all'operatore che prende in carico la richiesta di passaggio da parte dell'utente.

Per il che, ravvisata l'assenza di responsabilità dell'operatore Telecom Italia nella vicenda *de qua*, si conclude per il rigetto delle domande avanzate dalla sig.ra Panca nei riguardi dell'operatore suddetto.

Con riguardo alle contestazioni, mosse dall'odierna istante, nei confronti dell'operatore Vodafone-Teletu, si osserva quanto segue:

in via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità della domanda di indennizzo per mancata migrazione dell'utenza n. 0965/645XXX, atteso che, dalle verifiche interne ai sistemi dell'operatore, è emerso che la numerazione suddetta non risulta essere mai stata intestata all'odierna ricorrente, la quale non ha, dunque, titolo legittimante per avanzare alcuna richiesta in merito all'asserita mancata migrazione ed alla perdita della numerazione suddetta.

Nel merito, l'operatore convenuto ha dimostrato che l'istante ha richiesto, mediante registrazione vocale, l'attivazione di una diversa linea telefonica; che la linea anzidetta ha regolarmente funzionato, per come emerge anche dal riepilogo traffico riportato nelle fatture esibite, e che, in occasione di alcuni episodi di malfunzionamento, l'operatore ha provveduto, spontaneamente, ad effettuare un intervento tecnico di sostituzione del *router* e ad effettuare un rimborso.

Appare privo di pregio il rilievo dell'utente in relazione al mancato recapito delle fatture in formato cartaceo, in quanto la circostanza non è stata in alcun modo dimostrata ed, altresì, è emerso che l'operatore mette a disposizione degli utenti altre modalità gratuite di accesso ai propri conti telefonici. Pertanto, usando la normale diligenza, l'istante avrebbe potuto agevolmente accedere alle fatture emesse da Teletu, mediante richiesta di invio delle stesse alla propria casella di posta elettronica, ovvero, mediante l'accesso on line all'Area clienti dell'operatore.

In ragione di quanto sopra espresso, non ravvisando, nella condotta dell'operatore Vodafone-Teletu, alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale per i fatti qui contestati, si deve concludere per l'infondatezza dell'istanza di definizione e per il rigetto dell'odierno ricorso.

RITENUTO che, accertata l'infondatezza degli odierni ricorsi, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

- 1) Il rigetto integrale delle domande di indennizzo/rimborso/storno, avanzate dalla sig.ra Panca con le odierne istanze di definizione nei confronti di Tim-Telecom Italia e di Vodafone Italia (già Teletu);

- 2) E' in facoltà della 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.

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

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