



CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.375 DEL 12-09-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Iannò xxxxx/ TIM – Telecom Italia xxxx – 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 del Comitato n. 234 del 17 luglio 2014, con cui è stata conferita 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;

DATO ATTO, inoltre, della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016, con cui il Comitato, oltre a confermare la delega ora citata, ha conferito allo stesso Direttore, la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

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. 20760 del 19 maggio 2016, con cui la 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 26 maggio 2016, prot. n. 22067, 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 16 giugno 2016, con cui la Società resistente ha prodotto le memorie difensive nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierna istante lamenta l'addebito di somme in contestazione e la mancata risposta ai reclami; in particolare lamenta:

- 1) di aver richiesto la disdetta del contratto nel mese di agosto 2015;
- 2) di aver ricevuto, successivamente, la fattura n. RU01755xxx, di € 215,50, con voci di spesa non giustificate, cioè, in particolare: il costo per la disattivazione del servizio; il costo per le chiamate dal 26 agosto al 30 settembre, il costo voce per il mese di ottobre e l'annullamento dello sconto per cessazione anticipata, per un totale di € 174,46;
- 3) di aver, in seguito a ciò, inviato, in data 3 ottobre 2015, un reclamo alla società resistente, pervenuto alla stessa il successivo 15 ottobre, per chiedere lo storno delle voci non dovute;
- 4) tale reclamo non è stato mai riscontrato dall'operatore, che, anzi, ha trasmesso la pratica ad una società di recupero crediti.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 28 aprile 2016, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) un indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- 2) lo storno di € 174,46 sulla fattura n. RU01755xxx;
- 3) il ritiro della pratica dell'agenzia di recupero crediti.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) l'utenza telefonica dell'istante risulta rientrata in Telecom il 7 febbraio 2014;
- 2) il contratto stipulato dallo stesso prevedeva la gratuità del contributo impianto previo mantenimento della linea per almeno 24 mesi;
- 3) l'utenza è migrata verso altro operatore a far data dal 26 agosto 2015, per cui i costi addebitati risultano essere corretti e legittimi;
- 4) tale pratica commerciale è stata ritenuta legittima dal Consiglio di Stato, nella sentenza n. 1441 dell'11 marzo 2010;
- 5) i costi relativi al recesso per disattivazione linea sono legittimi in quanto corrispondono esattamente a quelli sostenuti dall'operatore per la gestione della procedura di disattivazione in conformità a quanto previsto dall'art. 1, comma 3, della L. n. 40/2007 e come documentato e comunicato all'Agcom dalla società.

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

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.

PRELIMINARMENTE, questo Ufficio non ritiene necessaria, ai fini della definizione del presente procedimento la fissazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento, in quanto entrambe le parti hanno utilmente articolato le proprie tesi difensive ed è stato convenientemente garantito il contraddittorio; inoltre, il fascicolo risulta adeguatamente documentato e la controversia è matura per la decisione.

PRELIMINARMENTE, deve dichiararsi, l'inammissibilità della richiesta di ritiro della pratica dell'agenzia di recupero crediti, per incompetenza dell'organo adito, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La ricorrente chiede lo storno dell'importo di € 174,46 sulla fattura n. RU01755xxx, in quanto ritiene non dovute le seguenti somme: € 35,18 a titolo di costo per la disattivazione del servizio; € 22,68 a titolo di costo per le chiamate dal 26 agosto al 30 settembre 2015, € 19,00 a titolo di costo voce per il mese di ottobre ed € 97,60 a titolo di annullamento dello sconto per cessazione anticipata.

Risultano legittimamente addebitati 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, il cliente è tenuto a corrispondere l'importo dello sconto già fruito: tale circostanza è stata comunicata dalla società all'istante nella prima fattura dalla stessa ricevuta, n. RU00495xxx. A tal proposito, la giurisprudenza (cfr. la sentenza del Consiglio di Stato, Sez. IV, n. 1442 dell'11 marzo 2010) 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 giurisprudenziale, 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 (Delibera n. 96/07/CONS) 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.

Sono illegittimi, invece, gli addebiti a titolo di costo delle chiamate successivi al 26 agosto 2015, data in cui la stessa società ammette che l'istante risulta migrata verso altro operatore, per cui sono stornati il costo per le chiamate dal 26 agosto al 30 settembre 2015 e il costo voce per il mese di ottobre 2015, per un totale di € 41,68.

Infine, quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, nulla la società riferisce a prova dell'avvenuta risposta.

Come disposto dall'articolo 11 del Regolamento - all. A alla delibera n. 73/11/CONS, in mancanza di risposta al reclamo dell'utente, entro il termine stabilito dalla propria Carta dei servizi, l'operatore è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00.

Poiché dall'istruttoria emerge che il reclamo di che trattasi non è stato mai riscontrato dall'operatore, si dispone che la società resistente versi all'istante l'indennizzo per il mancato riscontro al proprio reclamo, a decorrere dal 15 ottobre 2015 (decurtati dei 30 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 6 della propria Carta dei servizi, per valutare la fondatezza del reclamo e comunicare l'esito all'utente) al 28 aprile 2016 (data in cui il reclamo, di fatto, ha avuto riscontro, tramite la partecipazione, da parte della società, all'udienza di conciliazione), per un totale di 166 giorni, pari ad € 166,00 (centosessantasei/00).

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 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 e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere alla ricorrente la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

- 1) L'accoglimento parziale (tranne la richiesta di storno del costo per la disattivazione del servizio e dell'annullamento dello sconto per cessazione anticipata) delle richieste di storno e indennizzo avanzate dalla sig.ra Iannò F., con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Tim - Telecom Italia;
- 2) La società Tim - Telecom Italia è tenuta, oltre a stornare la somma di € 41,68 dalla fattura n. RU01755xxx, a pagare, in favore della sig.ra Iannò F., i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) € 166,00 (centosessantasei/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
 - b) € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- 3) 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;
- 4) E' in facoltà della ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 5) 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";
- 6) 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.
- 7) 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 Avv. Fortunata Pizzi

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