

Co.Re.Com. Cal/Ro

DETERMINA DIRETTORIALE N. 80 DEL 03/06/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Nucera xxxxx/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;

il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

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, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della 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 dell'utente menzionato in oggetto, presentata in data 25 novembre 2014 ed acquisita al prot. n. 49882;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il mod. GU14 presentato dall'odierna istante attiene a: 1) mancata applicazione della promozione; 2) mancata ricezione contratto cartaceo; 3) mancato inoltro delle fatture cartacee; 4) sospensione del servizio.

In particolare, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. nel mese di ottobre 2013, contattato da un agente commerciale per conto di Telecom, il ricorrente accettava un'offerta che giudicava conveniente e rientrava in Telecom Italia;
- b. secondo le indicazioni fornitegli telefonicamente, l'attivazione della linea sarebbe avvenuta in esenzione costi di attivazione ed avrebbe comportato il pagamento di un canone mensile di € 19,00, omnicomprendivo, per i servizi voce+ADSL;
- c. nonostante le rassicurazioni dell'operatore, il contratto cartaceo non veniva trasmesso all'indirizzo dell'utente;
- d. inoltre, neppure le fatture cartacee pervenivano all'utente;
- e. il servizio in questione veniva sospeso in assenza di alcuna comunicazione scritta;
- f. dai conti telefonici, successivamente inviati all'indirizzo dell'utente, emergevano importi eccessivi rispetto ai canoni mensili, a suo tempo, concordati.

In data 15 luglio 2014, si svolgeva, presso questo Co.Re.Com, il tentativo di conciliazione tra le parti, che aveva esito negativo.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a. un indennizzo per la mancata utilizzazione del servizio (voce+adsl), sospeso arbitrariamente per mancato inoltro delle fatture cartacee;
- b. il rimborso delle somme percepite dall'operatore per mancata applicazione delle condizioni contrattuali prospettate all'atto dell'offerta telefonica su riferita ed il risarcimento dei danni subiti;
- c. gli indennizzi contrattuali per i disservizi arrecati;
- d. il rimborso delle spese di procedura.

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito e chiede il rigetto integrale delle domande avversarie, deducendone l'infondatezza.

Premesso che l'istante risulta rientrato in Telecom alla data del 24 settembre 2013, aderendo alla formula "internet senza limiti", in promozione a € 19,00 al mese per sei mesi, dagli atti in possesso dell'operatore (e dalle fatture emesse durante il periodo in contestazione) risulta che la promozione è stata correttamente applicata; che l'indirizzo riportato in fattura risulta corretto; che il cliente ha attivo l'invio e.mail di notifica per il conto on line. Al riguardo, l'operatore conferma che le fatture vengono spedite regolarmente e che l'utente riceve un'email di comunicazione dei conti telefonici.

Quanto alla sospensione dei servizi, la società convenuta precisa che gli stessi sono stati sospesi a causa del mancato pagamento di diverse fatture telefoniche (dal conto 6/13 al conto 2/14); che la sospensione amministrativa, disposta il 16/4/2014, è stata preceduta da un sollecito di pagamento (in data 29/3/2014).

L'utente ha provveduto, in seguito, al pagamento dei conti scaduti e, pertanto, è stato riattivato (in data 22/4/2014).

Anche il conto 3/2014 è stato pagato dopo la sua scadenza. La fattura xxx, spedita all'indirizzo dell'utente, è rimasta insoluta. Per la stessa, l'istante ha reclamato al servizio clienti dell'operatore, sostenendo di non essere stato avvisato della scadenza della promozione.

Quanto all'asserita mancanza del contratto cartaceo, l'operatore attesta di avere inviato, in data 18/9/2013, la c.d. *welcome letter*, di riepilogo delle condizioni economiche e contrattuali dell'offerta di che trattasi.

Permanendo un insoluto relativo al conto 4/2014, il cliente è stato contattato in data 22/7/2014, per sollecitarne il pagamento.

In seguito, in data 8/8/2014, il servizio è stato sospeso conformemente al vigente Regolamento di procedura, tuttavia, la linea è stata riattivata il 27/8/2014 a seguito della presentazione dell'istanza per tentativo di conciliazione.

I conti successivi risultano interamente insoluti, per un ammontare complessivo pari ad € 343,43.

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

Passando all'esame della questione,

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante debbono essere integralmente respinte per le ragioni che seguono.

Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta *sub b* (per la parte relativa al risarcimento del maggior danno) non sarà oggetto di trattazione, per incompetenza dell'Organo adito a pronunciarsi in ordine alle richieste risarcitorie, come previsto dall'art. 19, commi 4 e 5 del vigente Regolamento di procedura.

Altresì, in via preliminare, deve essere valutato il comportamento delle parti al fine del rimborso delle spese di procedura. In proposito, si rileva che all'udienza di conciliazione entrambe le parti sono state presenti, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di discussione, relativa al procedimento di secondo grado, non si è tenuta poiché non è stata espressamente richiesta e non è stata giudicata necessaria per la definizione della controversia.

Per quanto concerne i disservizi lamentati dal ricorrente e, precisamente, la mancata applicazione della promozione, la mancata ricezione del contratto cartaceo ed il mancato inoltro delle fatture in forma cartacea, l'istruttoria, sulla scorta delle dichiarazioni rese dall'operatore e della documentazione in atti, è giunta alla conclusione che le domande di indennizzo di parte istante non meritano accoglimento, in quanto appaiono infondate.

Infatti, quanto al contratto cartaceo, l'operatore attesta di avere inviato al cliente il riepilogo delle condizioni economiche e contrattuali dell'offerta proposta dall'agente commerciale ed esibisce la c.d. *welcome letter* del mese di settembre 2013.

La promozione risulta applicata per un periodo di sei mesi decorrenti dall'attivazione del contratto, come documentato nelle fatture.

Circa il mancato inoltro delle fatture in formato cartaceo, l'operatore conferma che le fatture vengono spedite regolarmente all'indirizzo indicato dall'utente e che questi riceve anche un'email di comunicazione dei conti telefonici.

Al riguardo, esiste un consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, secondo cui *in assenza di prova attestante l'venuto inoltro all'operatore di un indirizzo per la spedizione delle fatture diverso da quello risultante da contratto, non è ravvisabile alcuna responsabilità in capo all'operatore in caso di sospensione del servizio per morosità per mancato o ripetuto mancato pagamento delle prestazioni fatturate tramite spedizione all'indirizzo contrattualmente previsto.*

Per quanto sopra, le domande di indennizzo dell'odierno utente per i disservizi sopra lamentati appaiono prive di fondamento e devono essere rigettate.

In particolare, quanto alla lamentata ricezione delle fatture in formato cartaceo, deve rilevarsi che non è stata fornita, a questa istruttoria, la prova dell'esistenza di una comunicazione, inoltrata dall'utente all'operatore, di variazione dell'indirizzo indicato nel contratto.

Non può, pertanto, addebitarsi all'operatore il reiterato, mancato/tardivo pagamento dei conti telefonici da parte dell'utente, anche in considerazione del fatto che questi riceve regolarmente una *e.mail* di notifica dei conti *on line*

sulla propria casella di posta elettronica e può agevolmente procedere alla consultazione, ed eventualmente alla contestazione, delle fatture medesime.

In conclusione, non ravvisandosi alcun inadempimento contrattuale dell'operatore per i disservizi suddetti, deve concludersi per il rigetto delle relative domande di indennizzo.

Infine, circa la lamentata sospensione amministrativa dei servizi in questione, l'operatore dimostra di avere regolarmente preavvisato, con congruo anticipo, la sospensione dei servizi per morosità, mediante l'invio di solleciti di pagamento delle fatture scadute. Documenta, altresì, l'ulteriore sospensione amministrativa, avvenuta in data 8/8/2014 a norma del vigente Regolamento di procedura, e la riattivazione dell'utenza, disposta il 27/8/2014, unicamente a seguito del deposito, presso il Co.Re.Com, dell'istanza per tentativo di conciliazione.

Alla luce di tali premesse, la sospensione è da ritenersi legittima e non è ravvisabile, nella complessiva condotta dell'operatore qui considerato, alcun inadempimento ai propri obblighi contrattuali nei confronti dell'odierno istante.

Ciò detto, le domande avanzate dal ricorrente con la presente istanza di definizione della controversia devono essere rigettate per infondatezza.

Ritenuto che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) Il rigetto delle domande di indennizzo/rimborso avanzate dal sig. Nucera xx. con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società Telecom Italia;
- 2) Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
- 3) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

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, 1 giugno 2015

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

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