

Co.Re.Com. Cal/BA

DELIBERAZIONE N. 116

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – GIARDI xxxxx c/ TELECOM ITALIA xxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 15/05/2014, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

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;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

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

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

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" e succ. modif. ed int.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 16 dicembre 2013, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 54112, con cui la sig.ra xxxxx Giardi, ha chiesto l'intervento di questo organismo per la definizione della controversia in essere con la Società Telecom Italia xxx.; ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e succ. modif. ed int.;

la note del 24 dicembre 2013 (prot. n. 55805), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

In data 8 ottobre 2013, l'istante ha esperito presso il Co.Re.Com. Calabria tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti dell'operatore Telecom Italia xxx., che si è concluso con verbale di mancato accordo tra le parti. Successivamente ha depositato, istanza di definizione della controversia, specificando che:

- Il 17 giugno 2013, la signora Giardi ha inviato tramite a/r alla Telecom, lettera di recesso dal contratto (anticipata anche via fax) ed ha provveduto, lo stesso giorno, a spedirle il modem Wi-fi ricevuto in comodato d'uso;
- nel mese di maggio, quale conseguenza del ritardo del pagamento di un conto telefonico, ha subito la sospensione della linea, che si è protratta dal mese di maggio al 17 giugno 2013, data di comunicazione del recesso;

- nonostante la disdetta del contratto, l'istante ha continuato a ricevere fatture, una nel mese di luglio, di importo pari a euro 107,25 e una nel mese di settembre 2013, di Euro 171,67;
- a seguito del mancato pagamento di tali importi, è intervenuta una società di recupero crediti;
- inoltre in sede di udienza di conciliazione la signora Giardi è venuta a conoscenza che la somma di euro 94,06 pagata in ritardo per il conto 3/13, è stata imputata dalla Telecom per altra linea telefonica intestata alla stessa.

Ha chiesto pertanto:

- *“Lo storno delle fatture xxxxx e n. xxxxx;*
- *la sospensione della procedura di recupero crediti;*
- *la condanna della Telecom Italia al pagamento di un indennizzo da quantificarsi secondo equità...;*
- *il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della presente procedura”.*

Con nota del 24 dicembre 2013, sono stati chiesti alle parti i chiarimenti istruttori ritenuti necessari. L'operatore ha prodotto memoria difensiva e documentazione a supporto della propria posizione specificando che:

- la ricorrente in data 21 giugno 2012, ha attivato la promozione internet senza limiti. Tale offerta prevedeva che la stessa dovesse essere mantenuta per 48 mesi per poter usufruire della gratuità del contributo impianto ;
- nella fattura 5/13, sono state addebitate alla ricorrente, le spese per contributo impianto annullate per cessazione anticipata del contratto;
- la linea della signora Giardi è stata sospesa il 10 aprile, a causa del mancato pagamento del conto 2/13 e riattivata il 13 aprile; è stata nuovamente sospesa per morosità il 30 maggio 2013.
- a seguito dell'invio del recesso, avendo il gestore 30 giorni di tempo per lavorare il recesso, è stata disposta l'interruzione della linea il 17 giugno con successivo ordine espletato il 2 luglio 2013;
- Il 7 luglio, ha inviato alla signora Giardi, comunicazione di avviso di addebito conto 3/13, pagato dalla stessa il 30 luglio e il relativo importo è stato attribuito in conto alla fattura 4/13.

La signora Giardi per il tramite del proprio legale di fiducia, ha fatto pervenire memorie controdeduttive alla memoria difensiva Telecom, con cui ha contestato integralmente le argomentazioni ed eccezioni in essa formulate in quanto infondate in fatto e in diritto. Ha dichiarato che, la signora Giardi a partire dal 29 maggio 2013, non ha usufruito della linea telefonica e adsl (giorno in cui la Telecom ha proceduto alla sospensione della linea), pertanto non appare giustificata la successiva fatturazione. Inoltre il preavviso di riaddebito dell'importo di Euro 94,06 su altra linea intestata alla signora Giardi non è mai stato ricevuto dall'istante. Ha contestato ancora alla Telecom l'addebito delle spese relative al contributo impianto per recesso anticipato, in quanto la volontà di recedere dal contratto è stata manifestata da entrambe le parti. Il gestore ha lavorato il recesso già in data 19 giugno, prima ancora di ricevere la disdetta inviata dalla ricorrente in quanto anche la stessa ha inviato una lettera a/r con la quale preannunciava la risoluzione. Alla luce di tale ricostruzione della vicenda ha ribadito che non è dovuto alcun contributo per disattivazione impianto.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Si deve, altresì, dar conto del comportamento delle parti nella fase procedimentale, ai fini della liquidazione delle spese di procedura.

L'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta, in quanto non è stata richiesta espressamente dalle parti e non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione.

2. Riguardo al merito.

2.1 Sulla richiesta di annullamento delle fatture xxxx e xxxxx .

L'istante chiede l'annullamento delle fatture xxxxx (Euro 107,25) e xxxxx (Euro 171,67) emesse dall'operatore Telecom e contenenti addebiti per recesso anticipato e costi relativi al contributo impianto, non dovuti. Ha contestato l'illegittimità di tali addebiti ed ha chiesto all'operatore di provvedere all'annullamento delle due fatture, invitando inoltre la Telecom a sospendere la procedura intrapresa per il tramite della società di recupero crediti.

L'operatore al contrario, insiste nella legittimità degli addebiti, che non costituirebbero penali per recesso anticipato, bensì costi mantenuti per erogare il tipo di servizio chiesto, o almeno per recuperare il costo del Contributo impianto.

Nel caso de quo, per valutare la fondatezza degli addebiti, occorre preliminarmente accertare la data di efficacia del recesso esercitato dall'istante. L'utente ha fornito la prova della data di invio e/o di ricezione della disdetta contrattuale effettuata il 17 giugno 2013. L'operatore nella sua memoria riconosce espressamente di aver ricevuto in tale data la disdetta dell'istante: inoltre il 19 giugno 2013, lo stesso operatore ha inviato risoluzione contrattuale alla signora Giardi.

Deve pertanto concludersi che l'istante abbia esercitato il suo diritto di recesso in data 17 giugno, e che la disdetta sia divenuta efficace il 1 luglio 2013, considerato il periodo di trenta giorni di preavviso contrattualmente previsto (come da Condizioni Generali di Abbonamento Telecom).

Va pure valutata la condizione dell'offerta cui ha aderito la signora Giardi, e cioè "Internet senza limiti". Il gestore, nelle proprie memorie ha dichiarato che tale promozione prevedeva che l'offerta internet dovesse essere mantenuta per almeno 48 mesi, per avere la gratuità del contributo impianto.

Dall'esame delle fatture prodotte, la prima n. xxxx conto 4/13, si evince che l'operatore ha addebitato Euro 75,79 oltre Iva, quale "canone abbonamento per il periodo aprile-maggio", Euro 5,28 e 3,03 quali spese telefonate e contenuti. Nella fattura n. xxxxx, conto 5/13, si evince che l'operatore ha chiesto il pagamento una tantum dei costi di disattivazione linea e servizio (34,80), Euro 39,12 quale "canone abbonamento per il periodo 1 giugno- 1 luglio", euro 96,80 quali spese per annullamento sconto per cessazione anticipata.

Secondo le Linee guida i costi per cessazioni, possono essere addebitati "solo ove la previsione di essi sia ritenuta indispensabile dall'operatore in vista delle attività da compiersi e ferma restando la necessità di fornirne comunque la prova", seppure le Condizioni Generali di Abbonamento prevedono in caso di recesso anticipato il corrispettivo a carico dell'utente di tali importi.

Pertanto, è legittima la richiesta una tantum di costi di disattivazione della linea e servizio, in quanto le Condizioni generali di Abbonamento Telecom, in materia di costi di recesso, all'articolo 3 prevedono: "*Articolo 3 – Recesso: 1. Il Cliente ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dall'abbonamento dandone comunicazione scritta a Telecom Italia, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, da inviarsi con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di decorrenza del recesso, indicata dal Cliente stesso. Il cliente è comunque tenuto a pagare il corrispettivo del Servizio fruito ed il canone relativo all'ultimo mese di utilizzo del Servizio. Inoltre il Cliente sarà tenuto a pagare l'importo di 35,18 (trentacinque e diciotto) euro IVA inclusa a fronte dei costi sostenuti da Telecom Italia per le prestazioni di disattivazione.....*". La legge n. 40/2007, come confermato nelle Linee guida della Direzione Tutela dei consumatori di Agcom, stabilisce che, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi degli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione, mentre, nulla è dovuto dall'istante, non avendo l'operatore provato di aver effettivamente sostenuto costi per "spese annullamento sconto per cessazione anticipata telefonate pari a euro 96,80 oltre iva", in quanto nulla in proposito è stato dimostrato da Telecom.

In considerazione di ciò è rigettata la richiesta di storno della fattura xxxx (Euro 107,25). Mentre va accolta parzialmente la richiesta di storno della fattura xxxxx (Euro 171,67), da cui va detratta la somma di euro 96,80 oltre iva, quali spese annullamento sconto per cessazione anticipata.

3. Sulle spese di procedura.

L'art. 19, al comma 6, del Regolamento allegato alla delibera Agcom n. 173/07/ CONS, sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Non ricorrono, nella fattispecie, le condizioni per il rimborso delle spese.

Per tutto quanto sopra esposto.

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. Calabria Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge.

DELIBERA

L'accoglimento parziale per le motivazioni di cui in premessa, dell'istanza presentata dalla signora Giardi xxxxx nei confronti della società Telecom Italia xxx., per il che la Società è tenuta a:

- 1) stornare dalla fattura n. xxxx (di importo totale pari a Euro 171,67), la somma di euro 96,80 oltre iva (novantasei/80), quali spese di annullamento sconto per cessazione anticipata.
- E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/CONS.;
- Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";
- La presente delibera 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;
- La società Telecom Italia xxx. è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del Processo Amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

I Componenti

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale