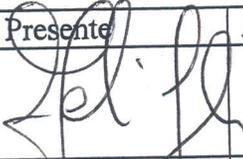
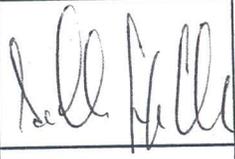
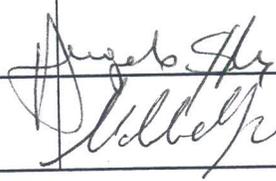
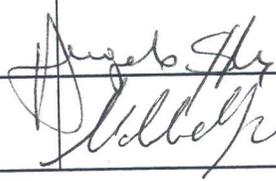


Deliberazione n° 25 del 16/9/13

OGGETTO: Definizione controversia

- Telecom Italia spa.

L'anno DUEMILATREDICI, il giorno 16 alle ore 15,30 del mese settembre, nella sede di Via XXIV Maggio, n. 130 in Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Federico LIBERATORE	Presidente		
Carmina CIRILLO	Vicepresidente		
Michele DELLA LOGGIA	Componente		
Angelo SPINA	Componente		
Michele DE SANTIS	Componente		

Verbalizza il Direttore del Corecom, dott. Giuseppe ROSSI.

IL CORECOM MOLISE

VISTA 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";

VISTA 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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le Comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni ("AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1 gennaio 2012;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni;

VISTA l'istanza pervenuta in data il 01/10/2012 prot. n.1109/COM/12, con la quale la società ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta contro le società Telecom Italia spa;

VISTA la nota prot. 1109/COM/2012 del 18/10/2012 con cui il Corecom Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe;

VISTA la relazione istruttoria del responsabile del procedimento di definizione;

CONSIDERATO CHE:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

- a) Con istanza presentata innanzi al Corecom Molise in data 1/10/2012 prot.1109 la società ha contestato a Telecom Italia, le fatture in cui chiedeva il pagamento rateale di un secondo pc mai richiesto per un importo complessivo di €.518,81. Nell'immediato ne chiede la restituzione ma Telecom ne restituisce solo €.432,01 a fronte di complessivi €.518,41 trattenendosi l'IVA su tali somme pari ad €. 86,41.
- b) Assume di aver contestato tale decurtazione e solo dopo lunga trattativa ne ottiene la restituzione mediante accredito...mai eseguito sul proprio conto telefonico.
- c) Assume che in data 21/6/2011 gli viene sospesa ingiustificatamente la linea per morosità di €. 86,41 (pari al credito spettante ad ...) Trovandosi in periodo di dichiarazione dei redditi per motivi di necessità e senza riconoscere il debito, ha effettuato il pagamento di tali somme al solo scopo del riallaccio della linea telefonica. La linea veniva riattivata dopo tre giorni e precisamente 23/6/2011.



Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

- d) Assume infine da un controllo delle proprie fatture che Telecom ha attivato altresì un servizio non richiesto cd. "Alice Mobile time" beneficiando ingiustamente del canone mensile di €6,00 + IVA (dal 14/4/2011 al recesso).
- e) Assume di aver contestato la fattura n. 7X04293554 del 12/8/2011 in quanto non dovuta avendo disdetto il contratto il 31/8/2011 e non aver ricevuto l'accredito di 86.41;
- f) Assume di aver revocato il contratto il 31/8/2011
- g) Il Corecom Molise con nota prot.1109/COM/12 del 18 ottobre 2012 ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento e l'invito a comparire all'udienza del 22/11/2012.
- h) Avverso tale istanza, Telecom interviene nel procedimento con memoria del 16/11/2012 dichiarando quanto segue: 1) riguardo alla disattivazione della linea per gg.3, Telecom afferma che era moroso di € 86,41 quale residuo proveniente dalle fatture 1/11 e 2/11, poi successivamente stornata a seguito delle contestazioni dell'istante. Ad ogni buon conto la sospensione della linea è durata gg.3 e l'importo di €900,00 richiesto da a titolo di indennizzo è del tutto ingiustificato ed incongrua". 2) Riguardo al servizio Alice mobile Time riconosce che si è trattato di un doppione e che l'utente ha scelto solo il servizio Alice mobile 20H; 3) conclude chiedendo al Corecom di respingere le domande avanzate nei confronti di Telecom Italia spa.
- i) All'udienza del 22/11/2012 presenti tutte le parti nessun accordo è stato raggiunto e pertanto la decisione della controversia è stata deferita al Corecom.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

2.2. Nel merito.

2.3 Sulla richiesta di pagamento del 2° pc.

La società istante ha adito questo Corecom per contestare a Telecom prima di tutto la mancata restituzione della somma di €86,41 dovuta a fronte dell'illegittimo pagamento di alcune rate del 2° pc che l'utente non ha mai richiesto. E' indubbio che dall'esame degli atti Telecom deve rimborsare tale somma all'utente in quanto trattasi dell'IVA che lo stesso ha ingiustamente pagato su competenze non dovute.

2.4 sulla attivazione di profili tariffari non richiesti.

La società lamenta altresì, l'indebita attivazione di servizi non richiesti e nella specie del cd. Alice mobile Time sulla linea mobile causandogli un ingiusto esborso di €6,00 + iva al mese. Dall'esame del contratto sottoscritto il 25/03/2009, che la stessa Telecom ha prodotto in allegato alla memoria difensiva del 16/11/2012, risulta che la società AF ha chiesto solo il servizio Alice Mobile 20H e nessuna altro servizio accessorio.

Pertanto in tali casi la normativa Agcom emanata con Del. 73/11/CONS stabilisce all'art.8 comma 2 che: "Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo applicato è nella misura di 1,00 euro al giorno per ogni giorno di attivazione".

Nel caso specifico l'attivazione decorre dalla data del contratto del 25/3/2009 a quello di recesso del 31/08/2011, per un totale di gg.888 x 1€/gg= €888,00 cui la Telecom va deve corrispondere all'utente. Inoltre l'utente ha diritto altresì al rimborso di euro 6+ iva indebitamente riscossi da Telecom per tale profilo tariffario non richiesto su tutte le fatture emesse dal 25/3/2009 riguardo a tale utenza;

2.5 Sulla disattivazione della linea.

Dall'esame degli atti del procedimento emerge che la Telecom ha sospeso indebitamente la linea telefonica 21/6/2011 e la riattivata il 23/6/2011 per un periodo di gg.3 . Il motivo è da addebitarsi ad un banale errore di Telecom che ha ritenuto l'istante debitore di €.86,41 quando in realtà era anche creditore della medesima cifra che Telecom gli doveva a titolo di rimborso IVA sul computer restituito all'operatore. Oltretutto è stata costretta nientemeno che a versare tale somma per avere il riallaccio subendo una sorta di ingiusta ritorsione da parte di Telecom.

Dispone il Regolamento Agcom approvato con delibera 73/11/CONS all'art.4 che *"Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizio avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti ad un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7.50 al giorno per ogni giorno; che viene raddoppiata trattandosi di utenza business (art.12 stesso regolamento)"*

Pertanto l'operatore Telecom Italia va condannato per questa fattispecie al pagamento del seguente indennizzo: €.15,00X gg.3= €.45,00-

2.5 - Sulla mancata risposta ai reclami

A riguardo rileva,il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera, secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta.

In caso di rigetto la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro, esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile.

Nel caso in esame all'utente gli è stato impedito l'esercizio del suo diritto di essere *ascoltato, di dialogare e di essere in contraddittorio con il gestore*, in violazione alle norme vigenti in materia (art.11, comma 2, della delibera Agcom 179/03/CSP).

Pertanto per tale motivo l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo *"da mancata risposta al reclamo"*, anche in quanto inadempimento contrattuale. Per la determinazione dello stesso si applica alla fattispecie il parametro previsto dall'art.11 dell'Allegato A secondo il quale : *"1. Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00."*

Nel caso di specie l'utente ha inviato :

- in data 21/6/2011 un reclamo tramite fax per ottenere la riattivazione della linea telefonica ingiustamente interrotta, senza avere alcuna risposta fino all'udienza di definizione (22/11/2012)in cui ha potuto finalmente interloquire con l'operatore che è stato assente anche nell'udienza di conciliazione del 26/7/2012. Si contano gg. 519-30gg. previsio dalla art.6 carta servizi Telecom= gg. 489 x1€.gg= €.489, ridotta ad €.300,00 quale massimale previsto da art. 11 Regolamento Agcom 73/11/COM.
- in data 20/9/2011 ha contestato con formale reclamo scritto la fattura 7X04293554 del 12/8/2011, senza avere alcuna risposta. Si contano gg. 428-30gg. (art.6 carta servizi Telecom)= gg.398x1 €.gg= €. 398 ridotti ad €.300,00 quale massimale previsto da art. 11 Regolamento Agcom 73/11/COM.
- in data 31/8/2011 ha presentato un reclamo con il quale oltre ad aver disposto la revoca del contratto ha segnalato l'indebito pagamento di servizi non richiesti Alice mobile Time ed ha richiesto altresì la quantificazione di somme indebitamente percepite sulle fatture senza avere risposta ma trattandosi in parte di reiterazione di richiesta già avanzate nel reclamo del 21/6/2011, vengono computate in tale indennizzo (art.11 comma 2 del. Agcom 73/11/COM).



3. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, ed in particolare dall'assenza in sede conciliativa di Telecom, si ritiene congruo liquidare l'importo di €150,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione a carico della società convenuta;

La richiesta dell'utente tendente ad avere un indennizzo di €900,00 per la sospensione della linea non può essere accolta in quanto gli indennizzi sono disciplinati dalla Delibera Agcom 73/11/COM che prevede appunto una tariffazione di 7,50 al giorno raddoppiata per le utenze business.

Per tutto quanto sopra esposto, la domanda presentata dalla soc. _____ può essere accolta e pertanto

DELIBERA

di accogliere l'istanza l'accoglimento dell'istanza avanzata dalla soc. _____ e di condannare Telecom Italia spa al pagamento dei seguenti indennizzi:

- € 45,00 a titolo di indennizzo per interruzione linea telefonica;
- € 888,00 per attivazione di profili tariffari non richiesti.
- €600,00 per mancata risposta ai reclami;
- € 150,00 per rimborso spese di procedura di 1^ e seconda istanza.
- storno ovvero il del canone pagato per il servizio mobile time di €6+iva richiesto su tutte le fatture emesse

Le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di conciliazione della controversia (31/7/2012) al soddisfo.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislative 1 agosto 2003 n. 259.

La società dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica ed entro tale termine dovrà comunicare altresì, a questa Autorità, l'avvenuto adempimento.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. leg.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.

La presente delibera formata da 6 pagine è notificata alle parti, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è resa disponibile sul sito web del Corecom Molise.

Il Responsabile del procedimento di Definizione

Dr. Francesco Colucci

Il Direttore

dr. Giuseppe Rossi



IL PRESIDENTE

Dr. Federico Liberatore

La presente delibera è copia conforme all'originale che è conservato presso questa struttura ed è composta di n. 6 fogli scritti fronte retro compresa la presente.

Campobasso, 16/9/13

IL DIRETTORE
Dr. Giuseppe Rossi

