

DELIBERA N. 42/13/CRL

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

■ DE CAPRIO/TELECOM ITALIA ■

IL CORECOM LAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 20.5.2013;

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 Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "*Istituzione 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 (di seguito, per brevità, "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 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

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 (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "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" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 3 gennaio 2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/12/2012 con cui il sig. ■ De Caprio ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Telecom Italia ■ (di seguito, per brevità, "Telecom");

VISTA la nota del 3 febbraio 2012 con cui il Corecom Lazio 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;

VISTA la nota del 2 marzo 2012, con la quale l'istante ha presentato la memoria difensiva, priva dei documenti allegati;

VISTA la nota del 2 marzo 2012, con la quale Telecom ha presentato la memoria difensiva ed i documenti;

UDITE tutte le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) L'utente ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- a settembre 2006, l'istante stipulava telefonicamente un contratto Teleconomy Caffè, che prevedeva chiamate a telefoni fissi nazionali ad un costo di 0,80 Euro + IVA al giorno dopo la prima chiamata;
- contrariamente a quanto convenuto, Telecom attivava un contratto a consumo con conteggio di ogni singola chiamata;
- al momento della stipula telefonica, inoltre, non erano state fornite informazioni circa il costo effettivo mensile rispetto a contributo attivazione e canone linea business. Il contratto non era mai stato inviato e l'istante aveva corrisposto quanto richiesto per un anno;
- i reclami telefonici erano rimasti senza riscontro;
- con l'istanza di conciliazione, l'utente chiedeva il rimborso delle fatture da ottobre 2006 a settembre 2007 per la tariffazione difforme da quella convenuta;
- all'udienza per il tentativo di conciliazione, l'istante chiedeva un rimborso di Euro 650,00. L'operatore dichiarava che nulla era dovuto all'utente e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- con l'istanza di definizione, l'utente reiterava la domanda di rimborso e chiedeva l'indennizzo per attivazione servizio mai richiesto e il rimborso dei costi sostenuti;
- con memoria del 2 marzo 2012, l'istante ribadiva le domande, rilevando la mancata produzione da parte di Telecom di documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente e chiedeva: a) un indennizzo per attivazione di servizio non richiesto di Euro 2,50 die per un anno, per complessivi Euro 840,00; b) lo storno di eventuali fatture insolute; c) il rimborso dei costi pagati e non dovuti sulle fatture emesse; d) i costi della procedura;
- con memoria del 2 marzo 2012, Telecom eccepiva l'inammissibilità dell'istanza perché contenente domande nuove e nel merito chiedeva il rigetto dell'istanza precisando: a) la linea era stata attivata con ordinativo del 25/9/2006 espletato l'11/10/2006; b) il 4/10/06 veniva emesso ordinativo per l'attivazione del servizio dati Alice Flat Business, espletato il 21/10/2006; c) il 23/5/07 veniva emesso ordinativo di trasformazione del servizio dati con Alice Business Voce Flat, successivamente annullato per impossibilità tecnica a fornire il servizio; d) il 22/7/07 veniva

attivata l'offerta Teleconomy Caffè cessata il 3/6/08; e) il 5/10/07 veniva emesso ordinativo per la cessazione del servizio dati Alice Business Flat; f) il 24/5/08 la linea veniva cessata su richiesta del cliente. Ciò premesso, dichiarava di aver applicato l'offerta, riferendosi i costi lamentati da controparte ad una diversa situazione amministrativa (precedenti rateizzazioni richieste dall'utente). Precisava che l'offerta era stata proposta il 5/7/2007, in alternativa alla precedente, ed era stata accettata dall'utente. Le successive richieste presenti sui sistemi operativi Telecom atenevano a rateizzazioni, a cessazione del servizio dati, ad attivazione del servizio di autodisabilitazione. Erano inoltre presenti segnalazioni del settore amministrativo per gli insoluti e la risposta al reclamo dell'utente in ordine al conto del 1 ° bimestre 2008. Mai era stata formulata contestazione in merito all'offerta Teleconomy;

- all'udienza di discussione, le parti si riportavano ai propri scritti.

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.

Viene rigettata la domanda dell'istante di liquidazione di indennizzo per attivazione di servizio mai richiesto, perché domanda nuova, non oggetto del precedente tentativo di conciliazione, e comunque non esplicitata nel contenuto.

2.2. Nel merito.

Sull'applicazione di tariffe difformi da quelle contrattuali

Preliminarmente si evidenzia che l'utente non ha prodotto, né con l'istanza di definizione, né con la successiva memoria redatta a seguito di specifiche richieste istruttorie avanzate dal Corecom con la nota di avvio del procedimento prot. n. 21 del 3.1.2012, le fatture contestate, delle quali chiede il rimborso, né ha prodotto la prova dell'avvenuto pagamento.. Né infine, ha riscontrato successiva ed ulteriore comunicazione del Corecom circa la necessità di integrare la documentazione,

La mancanza delle fatture preclude la possibilità di accertare la fondatezza dell'inadempimento lamentato dall'utente, e cioè l'applicazione di tariffe difformi da quelle oggetto dell'offerta Teleconomy Caffè, e quindi la fondatezza della domanda di rimborso e/o di storno delle somme asseritamente non dovute.

La domanda dell'utente viene pertanto rigettata, rendendosi superfluo l'accertamento di ogni altra questione inerente al merito.

Sussistono giusti motivi per compensare le spese della procedura .

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

RITENUTO che la domanda dell'utente non può essere accolta, per mancanza di documentazione probatoria in ordine a quanto lamentato;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. ■■■ De Caprio in data 3 gennaio 2012.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. 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.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 20 maggio 2013

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente Responsabile del Procedimento

Livio Sviben

Fto