Comitato regionale per le comunicazioni

PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE N. 13 del 27 marzo 2013

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia xxxxxxxxxxx contro TELECOM ITALIA xx

	Pres.	**Ass.**
Presidente: Mario Capanna	X	
Membro: Giuseppe Bolognini	X	
Membro:Oliviero Faramelli	X	
Membro: Matteo Fortunati	X	
Membro: Margherita Vagaggini	X	

Presidente:Mario Capanna

Estensore: Sabrina Di Cola

Il Verbalizzante: Laura Maria Milleri

Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia

xxxxxxxxxx contro TELECOM ITALIA xx

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 ñStruttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionaleò e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni ñNuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativiò;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 ñNorme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilitàò;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 ñIstituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivoò e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante ñCodice delle comunicazioni elettronicheò;

VISTE la legge regione dell'Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante ñorme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioniò e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante ñregolamento per il funzionamento e l'organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioniò;

VISTA la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 ñsemplificazione amministrativa e normativa dell'ordinamento regionale e degli Enti locali territorialiò;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante ñRegolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utentiò (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 529/09/CONS recante ñapprovazione linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettronicheò;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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 ;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP ñApprovazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249ò;

VISTA la Delibera n.73/11/CONS ñapprovazione del regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett.g) della legge 14 novembre 1995 n.481ò(di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata, pervenute il 06 aprile 2012 - prot. n.1735- di xxxxxxxxxx corrente in xxxx, Via xxxxxx n.xx richiedente l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia;

VISTA la nota datata 23 aprile 2012 -prot.n.2066- con la quale il responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l''avvio del procedimento istruttorio, assegnando termini istruttori perentori per il deposito di memorie e documenti;

VISTA la memoria difensiva inviata dall'operatore in data 31 maggio 2012 -prot.n.2970;

VISTE la memoria difensiva di replica inviata dall'istante in data 11 giugno 2012 -prot.n.2903;

VISTO il verbale redatto all'udienza di discussione tenutasi in data 23 ottobre 2012 alla presenza di entrambe le parti;

VISTI tutti gli atti relativi all'espletato tentativo di conciliazione concluso con verbale redatto in data 16 marzo 2012;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 11 marzo 2013 e la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L'istante nei propri scritti difensivi, con riferimento al contratto codice cliente n.xxxxxxx riferito a numero quattro utenze mobili ñaffariò numeri xxxxxxxx, xxxxxxxx, xxxxxxxx, xxxxxxxx in sintesi, rappresenta quanto segue:

a)-di avere inviato in data 19 luglio 2011 disdetta al contratto stipulato il 15 luglio 2009 e con scadenza il 26 luglio 2011;

b)-di avere ricevuto la fattura conto n.5/2011 recante addebiti illegittimi e precisamente: ú 80 oltre iva a titolo di canoni per i mesi di agosto-settembre-ottobre e ú 103,28 per tasse di concessioni governative riferite ai mesi di settembre-ottobre;

c)-di avere ricevuto la fattura conto n.6/2011 recante tutti addebiti illegittimi in quanto riferiti a periodi successivi alla cessazione del contratto;

d)-di avere inviato un reclamo in data 27/9/2011 e un altro in data 22/11/2011 senza ottenere alcun riscontro al primo ed un riscontro tardivo al secondo in data 13 dicembre 2011;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede l'annullamento degli importi contestati, il rimborso delle somme indebitamente pagate pari a complessivi euro 257,11 ed il riconoscimento dell'indennizzo per mancato/tardivo riscontro ai reclami.

1.2-L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta quanto segue:

a)-l'utente ha inviato ñ*lettera di cessazione il 19 luglio 2011 quando il processo di emissione della fattura del 5° bimestre 20111 era già in corso. Con la stessa venivano addebitati i canoni di abbonamento che si pagano anticipatamente***ò** che poi ñ*furono restituiti mediante accredito nella fattura del 6° bimestre 2011..***ò**

b)-è stato dato riscontro ai reclami dell'utente con comunicazioni del 10 ottobre e del 13 dicembre 2011;

c)-a fini conciliativi dichiara di essere disponibile a rinunciare al proprio credito e a pagare euro 150 a titolo contributo alle spese di procedura.

2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

2.1-La domanda di annullamento degli addebiti contestati e quella di rimborso sono fondate e vanno accolte per i motivi che seguono.

E' pacifico tra le parti che l'istante in data 19 luglio 2011 ha comunicato la propria volontà di cessare il contratto.

L'istante, in particolare, ha comunicato: ñ*intendo cessare il contratto n.. alla scadenza del 26/07/2011. Do pertanto formale disdetta con cessazione dei numeri...***ò**

Posto il predetto tenore letterale è evidente che l'istante ha inteso evitare il rinnovo tacito del contratto alla sua scadenza naturale del 26 luglio 2011.

La disdetta è infatti lo strumento giuridico attraverso cui un contraente evita di rinnovare/prorogare il contratto alla scadenza (cfr. per tutte Cassazione civile, sez. III 29 maggio 2001 n.7278- Tribunale di Roma 06 luglio 2012 n.15773 ï Tribunale di Roma 24 maggio 2012 n.11671)

Ne consegue che in data 26 luglio 2011 il contratto in questione è cessato.

Quindi risultano palesemente illegittimi tutti gli addebiti fatti dall'operatore con riferimento a periodo successivo a tale data.

In particolare con riferimento alla fattura del 5° bimestre 2011 (in atti) risultano illegittimi:

-l'addebito di euro 80,45 perché riferito ad abbonamenti dei mesi di agosto-settembre-ottobre 2011;

-l'addebito di euro 103,28 per tasse di concessioni governative riferite ai mesi di settembre-ottobre 2011.

Risultano poi completamente illegittimi gli addebiti inseriti nella fattura del 6° bimestre 2011, in parte perché riferiti a periodi successivi alla detta cessazione del contratto ed in parte, precisamente per l'importo di euro 249,99 imputato a ñcorrispettivo cessazione lineeò, perché nessun importo può essere preteso dall'operatore nel caso in cui il contratto cessi, come nella specie, alla sua scadenza naturale (cfr. in termini Consiglio di Stato 11 marzo 2010 n.1442).

Vanno dunque annullati i predetti illegittimi addebiti.

Dagli atti risulta che l'istante ha corrisposto all'operatore la somma di euro 224,92 a parziale pagamento della fattura 5° bimestre 2011 ed euro 137,91 a saldo della fattura 6° bimestre 2011.

Per quanto sopra risulta che l'istante ha indebitamente pagato la complessiva somma di **euro 257,11** (di cui ú 119,37 sulla fattura 5° bimestre 2011, risultante dalla somma di ú16,09 per iva su importo abbonamenti non dovuti ed ú 103,28 per TCG parimenti non dovute).

L'indebito pagamento (oggettivo) dà diritto al rimborso, maggiorato degli interessi legali dal giorno della domanda al saldo ai sensi dell'art. 2033 del codice civile.

2.2-Anche la domanda di indennizzo per mancato riscontro ai reclamo è fondata, ma va accolta nei limiti che seguono.

L'operatore ammette di avere ricevuto reclami dall'istante e non contesta di avere ricevuto il primo reclamo inviato dallo stesso in data 27 settembre 2011.

E' pacifico tra le parti che l'operatore ha dato risposta all'utente con missiva datata 13 dicembre 2011 (mentre non v'è prova che l'operatore abbia riscontrato anche in data precedente e precisamente il 10 ottobre 2011).

La carta dei servizi dell'operatore impegna quest'ultimo a dare riscontro ai reclami entro il termine massimo di trenta giorni solari dal relativo ricevimento.

Ne consegue che , nella specie, l'operatore ha dato riscontro in ritardo.

Il mancato rispetto del detto termine di riscontro comporta il riconoscimento di un indennizzo in favore dell'utente che, nella specie, è stato riconosciuto dall'operatore in sede di udienza di conciliazione nella misura di **euro 180,76** pari alla somma massima d'indennizzo stabilita dalla carta dei servizi Telecom.

In forza del disposto di cui al primo comma dell'art.2 del Regolamento Indennizzi il riconoscimento, da parte dell'operatore, dell'indennizzo previsto dalle norme contrattuali impedisce, in questa sede, il riconoscimento degli indennizzi previsti da detto Regolamento Indennizzi.

2.3-Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere

indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

2.4-Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore, vengono poste a carico di quest'ultimo e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il il 06 aprile 2012 - prot. n.1735- da xxxxxxxxxx corrente in xxxxxx, Via xxxxxx n.xx, per i motivi sopra indicati, l'operatore **TELECOM ITALIA xx**

in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

1)-annullare :

a)-con riferimento alla fattura del 5° bimestre 2011 l'addebito di euro 80,45 per abbonamenti e l'addebito di euro 103,28 per tasse di concessioni governative;

b)-tutti gli importi addebitati nelle fatture successivamente emesse (dal 6° bimestre 2011 incluso).

Il tutto con obbligo di regolarizzare la relativa posizione contabile/amministrativa dell'istante;

2)-corrispondere all'istante la complessiva somma di **euro 437,87** di cui euro 257,11 a titolo di rimborso ed euro 180,76 a titolo d'indennizzo, maggiorata degli interessi legali a decorrere dal 06 aprile 2012 al saldo effettivo;

3)-corrispondere all'istante la somma di **ú 100** a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

Salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i sopra indicato pagamento a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante e a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

Ai sensi dellâarticolo 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 dellâarticolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)

Y:\GU14 FASE DECISORIA\DETERMINAZIONI E DELIBERE\DECISIONI 2013\Delibere\Versioni Pubblicazione\27.3.2013\Deliberazione n. 13 del 27 marzo 2013.odt