

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA:** [REDACTED] [REDACTED] /Antea
[REDACTED]

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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 e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 236 del 21 luglio 2015 con cui il Sig. ██████████ chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Antea ██████ (di seguito, per brevità, Antea) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 21 luglio 2015 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

controversia e la successiva comunicazione del 23 novembre 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 21 dicembre 2015;

UDITA la sola parte istante nella suindicata udienza, vista l'assenza dell'operatore;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Il Sig. ██████████, intestatario con l'operatore Antea di un contratto di tipo residenziale di fornitura del servizio ADSL WI-FI, lamenta la ritardata lavorazione del recesso da parte di detto operatore.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato:

- di aver aderito ad una proposta commerciale di fornitura dei servizi voce e ADSL con altro operatore (Telecom Italia ████████) ed inviato, quindi, per il tramite dell'Associazione Federconsumatori Toscana, a mezzo fax e raccomandata A/R, una lettera di disdetta datata 8 aprile 2015;

- di aver ricevuto fatture contenenti canoni addebitati successivamente alla richiesta di recesso.

In data 29 giugno 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Antea tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, per la mancata adesione dell'operatore.

Con l'istanza di definizione della controversia la parte istante ha chiesto:

- 1) lo "storno delle fatture emesse successivamente alla disdetta";
- 2) l'"equo indennizzo da quantificarsi in sede conciliativa";
- 3) il "rimborso delle spese di procedura".

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Antea non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione, né ha presenziato all'udienza di discussione.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante di cui al punto 1), di storno degli importi fatturati successivamente alla richiesta di cessazione contrattuale, deve ritenersi accoglibile.

L'istante contesta l'emissione di fatturazione riferita ad un periodo posteriore ai trenta giorni successivi alla richiesta di recesso dell'8 aprile 2015; in particolare lamenta il pagamento anticipato dei canoni riferiti al mese maggio 2015 quando la disdetta avrebbe dovuto essere già operativa.

E' da osservarsi al riguardo che, in conformità di quanto previsto dall'articolo 1.6 della "Carta dei Servizi Antea [REDACTED]", l'operatore avrebbe dovuto dare corso alla disdetta dell'istante nel termine di 30 giorni.

Ciò posto, a fronte della contestazione sollevata dall'utente in ordine agli importi fatturati, l'operatore avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura dei servizi, fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio del traffico generato dall'istante.

Pertanto, in assenza di controdeduzioni da parte dell'operatore Antea, che né ha inviato memorie nell'ambito del presente procedimento, né ha presenziato all'udienza di definizione, non risulta fondata alcuna pretesa creditoria vantata dall'operatore, a fronte di un servizio mai usufruito, poiché disdettato, come si evince dalla copia della disdetta inviata in data 8 aprile 2015 e anticipata dall'istante a mezzo fax.

Conseguentemente, l'istante ha diritto allo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, al rimborso) di tutti gli addebiti fatturati da Antea successivamente al 9 maggio 2015 ed al ritiro, a cura e spese di detto gestore, dell'eventuale pratica di recupero del credito aperta.

Diversamente, non è accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto 2), inerente alla richiesta di indennizzo per il disservizio subito, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 84/14/CIR). Sul punto giova ribadire il costante orientamento di questa Autorità in merito alla non equiparabilità tra l'ipotesi di fatturazioni successive alla disdetta e "indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti", ai sensi dell'articolo 8 della Delibera Agcom n. 73/11/CONS. Quest'ultima fattispecie, invero, si riferisce all'ipotesi in cui l'operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente; la *ratio* di tale previsione va ravvisata nell'esigenza di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore dell'odierno istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 7 giugno 2016;

Con voti unanimi

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 21 luglio 2015 dal Sig. [REDACTED] nei confronti di Antea [REDACTED], che l'operatore provveda:

1) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno della fatturazione riferita al periodo successivo al 9 maggio 2015 in relazione al servizio Wifi-ADSL disdettato (o il rimborso di quanto fosse stato per essa già versato dall'istante) fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione, nonché a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto;

2) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS).

La somma così determinata a titolo di eventuale rimborso di cui al precedente punto 1) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini