

DELIBERA DL/101/17/CRL/UD del 11 settembre 2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

ZITRO ITALIA XXX / TELECOM ITALIA XXX

(LAZIO/D/1105/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 11 settembre 2017;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “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, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO 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;

VISTA 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 del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza della società Zitro Italia XXX presentata in data 22/12/2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente ha dedotto che, nel 2013, era intestatario di n. 3 linee Telecom.

In data 05/06/2013 inviava disdetta per n. 2 linee (la n. xxxxxxx356 e xxxxxxx487) con raccomandata A/R. A luglio giungeva una fattura relativa al periodo agosto/settembre, immediatamente contestata. A novembre 2013, Telecom informava l’utente che il contratto aveva una durata di tre anni, anziché due, comportando quindi la fatturazione di penali. In data 08/01/2014, Telecom inviava comunicazione di presa in carico della disdetta e di imminente cessazione delle linee. In data 17/11/2014, Telecom inviava una comunicazione che informava l’utente della trasformazione, delle linee disdette, in servizio linea valore+ISDN, con allegato il contratto, che è stato prontamente contestato. Nel frattempo continuavano ad arrivare fatture e solleciti di pagamento, seguiti da alcune note di credito, fin quando, nella fattura di maggio 2015, relativa al numero non disdetto, viene addebitato anche il costo dei numeri disdetti. In data 15/07/2015 riceve sollecito da una società di recupero crediti.

In base a tali premesse, l’utente richiede:

- Cessazione immediata di qualsiasi pretesa creditoria, in quanto infondata;
- Indennizzo per attivazione non più richiesta;
- Indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- Indennizzi vari;
- Rimborso costi pagati e non dovuti.

2. La posizione dell'operatore Telecom.

Telecom, nella propria memoria difensiva, precisa che la disdetta era riferita solo a due delle utenze intestate all'utente (xxxxxxx356 e xxxxxx487), mentre la linea xxxxxx963 era rimasta attiva, pertanto gli importi relativi a tale numerazione erano legittimi. Depositava, inoltre, la comunicazione inviata all'utente quale presa in carico della lavorazione della disdetta.

In data 25/02/2014, Telecom dava atto di aver effettuato la cessazione del servizio "Alice Business Tutto IP", attivato in data 22/02/2011, con durata contrattuale di 3 anni e riepilogava altresì la situazione amministrativo-contabile delle linee cessate, precisando l'esistenza di insoluti.

Pertanto concludeva per la debenza degli insoluti esistenti, così come riepilogati.

3. Motivazione della decisione

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

Non è ammissibile la richiesta effettuata nella memoria difensiva depositata dall'utente, di indennizzo per malfunzionamento adsl, non formulata nel precedente procedimento di conciliazione e probabilmente frutto di refuso.

Preliminarmente si osserva da una parte, la contraddittorietà dell'esposizione di parte istante che fa riferimento in ogni scritto difensivo alla disdetta di due linee delle tre in possesso, salvo poi disconoscere la linea xxxxxx963, -non oggetto di disdetta- e la contrattualizzazione della sua successiva trasformazione tecnologica e di profilo tariffario. Tale linea sarebbe stata dismessa, nelle dichiarazioni dell'istante, già nel 2011 (anno di stipula del contratto), ma di tale disdetta non fornisce alcuna evidenza. Lacunosa e frammentaria è anche la produzione delle fatture delle quali si chiede il rimborso/storno senza alcuna individuazione delle somme non dovute e imputazione delle stesse alle fatture.

D'altro canto Telecom offre una difesa non chiara e compiutamente resistente alle censure di controparte.

Pertanto la vicenda è ricostruibile parzialmente, sulla base dei pochi documenti presentati, nei seguenti termini.

E' pacifica la disdetta inoltrata per le due numerazioni xxxxxx356 e xxxxxx487 afferenti al contratto Alice Business Tutto Ip del 5.6.2013 e ricevuta dal gestore il 10.6 seguente; la disdetta delle due numerazioni è pertanto diventata efficace a far data dal 10.7.2013.

Risulta documentalmente, che subito dopo la disdetta, e l'utente non lo ha eccepito, questi su specifica richiesta del 30.7.2013, avesse appreso da Telecom che la durata del contratto era triennale e che la stipula risaliva al 11.2.2011 (nota del 8.11.2013 in atti); con la medesima comunicazione il gestore avvisava che in caso di recesso anticipato la penale dovuta era pari al 20% dei canoni residui dovuti e chiedeva conferma della volontà di recedere mediante comunicazione fax; non risulta alcuna comunicazione successiva in risposta a tale avviso.

Tuttavia non risultano applicate penali sulle fatture depositate relative alle due fatturazioni disdette, né a tale voce sembra ricondursi, come supposto dall'utente, la cifra di Euro 802,77 (i.e.) presente nella fattura n. XW00001470 del 11.5.2015 (di altra utenza), in quanto afferente ad un conto n. 6/14 non pagato per la numerazione xxxxxxx963, non oggetto della disdetta del giugno 2013 e la copia di tale conto non è in atti e pertanto non esaminabile nel dettaglio dei costi.

Del resto lo stesso utente non pare coltivare la domanda di ripetizione di eventuali penali da recesso, mirando genericamente all'annullamento dell'insoluto ed, altrettanto genericamente, al rimborso del non dovuto.

Del resto si osserva, che alla comunicazione dell'8.11.2013, una qualche interlocuzione con l'utente debba pur essere seguita, poiché Telecom, nei fatti lavora la disdetta e la cessazione delle linee solo il 25.2.2014, non appena scaduto il vincolo triennale e non applica alcuna penale. Tuttavia doveva fornire la prova della eventuale revoca da parte dell'utente per smentire l'odierna pretesa a vedersi riconoscere l'efficacia della disdetta già dal giugno 2013.

Pertanto, ricostruendo i fatti in base alla pretesa dell'utente, per quel che emerge dai documenti, la regolare disdetta delle numerazioni xxxxxxx356 e xxxxxxx487, doveva essere efficace alla data del 10.7.2013, pertanto la lavorazione della disdetta nel gennaio-febbraio 2015, è intempestiva; pertanto la fatturazione emessa successivamente a tale data su dette due numerazioni deve essere annullata; non rileva dunque, ai fini dell'efficacia, la circostanza addotta da Telecom con la nota dell'8.11.2013 di risposta al reclamo del 30.7.2013 dell'utente, con la quale si chiedeva conferma della disdetta considerata la durata triennale del contratto e la previsione di penali, poiché, come già, anticipato, Telecom avrebbe dovuto provare la revoca da parte dell'utente che lo legittimava alla chiusura del contratto un anno dopo la prima richiesta.

Pertanto, per la num. xxxxxxx487: 1) sulla fattura n. 8W00737656 (5° 2013), va annullata la somma di euro 758,40 (i.e.) relativa ai canoni di ottobre/novembre 2013; 2) per intero vanno annullate le fatture nn. 8W00513167 e 8W00359912 addebitanti interessi di mora su conti comunque non dovuti (conti 6/13, 5/13, 1/14); 4) non è dovuta neanche la fattura n. 8W00050616 del 10.1.2014, non prodotta, ma risultante dal riepilogo Telecom del 25/2/2015, pertanto la stessa va stornata per intero anche nella residua parte di Euro 588,80; 5) le successive fatture del 2014, compaiono nello stesso rendiconto Telecom, già annullate per intero.

Per la num. xxxxxxx356: 1) la fattura 8W00737809 (5°2013) va stornata per intero in quanto relativa a canoni non dovuti di ottobre/novembre ; 2) la fattura 8W00359909 (3° 2015) di Euro 232,50 va stornata per intero in quanto addebitante interessi di mora su conti comunque non dovuti (conti 6/13, 5/13, 4/13 ,1/14); 3) la fattura n. 8W00048369 del 10.1.2014, non prodotta, ma risultante dal riepilogo Telecom del 25/2/2015, va stornata per intero anche nella residua parte di Euro 139,00; 5) le successive fatture del 2014/15, compaiono nello stesso rendiconto Telecom, già annullate per intero.

Tuttavia, in conseguenza del riconoscimento del recesso anticipato effettuato dall'utente, pare pure legittima una eventuale pretesa creditoria del gestore dovuta all'applicazione delle penali previste dalle c.g.c.

Rispetto alla richiesta dell'utente di indennizzo per servizio non più richiesto, è pacifica e consolidata la ormai pluriennale giurisprudenza Agcom e Corecom che la ritardata/mancata lavorazione della disdetta non dà luogo ad alcun indennizzo, ma trova la sua misura soddisfattiva nella regolarizzazione contabile mediante rimborsi/storni.

Per la numerazione xxxxxxx963, -non oggetto di disdetta come già accennato- valga, quale disdetta, il disconoscimento effettuato dall'utente il 17.11.2014, a seguito della ricezione della

conferma e trasformazione del servizio in “Linea Valore + ISDN” ; infatti ai sensi della disciplina del Codice del Consumo sui contratti a distanza, Telecom sembra aver assolto ai propri oneri informativi inviando il contratto al domicilio dell’utente il quale, tuttavia non ha esercitato la facoltà di ripensamento (o di disconoscimento) nei quattordici giorni successivi, ai sensi dell’art. 52 del codice (diritto di recesso). Pertanto la comunicazione effettuata al di fuori di tale termine (il 17.11.2014) può considerarsi mera disdetta, con gli effetti ex nunc tipici e pertanto l’applicazione del profilo tariffario “Linea Valore + ISDN” non può essere considerato un profilo tariffario non richiesto ex art.8, comma 2 Allegato A alla Delibera Indennizzi.

Del resto è lo stesso utente a confermare la disdetta della linea xxxxxxxx963 in tale frangente, o addirittura in uno successivo *“in relazione alla linea nessuna documentazione probatoria da parte di Telecom è stata prodotta a supporto della richiesta da parte istante di accettazione della trasformazione del piano tariffario, anzi, in merito l’istante ha poi effettuato recesso”* non considerando, con tale affermazione, che la prova di aver soddisfatto gli oneri informativi sul (eventuale) contratto è stata depositata confessorialmente dall’utente medesimo e che comunque ha poi comunicato la disdetta in un momento successivo, alla tempistica utile per un ripensamento.

Pertanto volendo considerare la comunicazione del 17.11.2014 come una disdetta della linea in parola, devono essere annullate tutte le fatture eventualmente emesse successivamente alla sua efficacia (17.12.2014), pertanto, come risulta dal riepilogo Telecom in memoria (l’utente ha prodotto il solo conto 3°2015), a far data dal conto del 12.1.2015 in poi.

Quanto alla domanda di rimborso, come già detto generica e non imputabile alle fatture, l’utente non ha prodotto prova dei pagamenti e pertanto il gestore sarà tenuto al rimborso delle somme che dovessero essere ricomprese nel prospetto di annullamento insoluti sopra dettagliato, dietro verifica o prova da parte dell’utente dell’eventuale pagamento.

3.2. Sul Reclamo.

L’utente lamenta la mancata risposta ai numerosi reclami effettuati, per contestare le fatture successive alla disdetta.

Rileva in proposito 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 nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi 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 ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell’operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Tuttavia, non risultano agli atti i sopramenzionati reclami, corredati da prova di avvenuta ricezione da parte del gestore; nell’istanza Ug del 15.9.2015 è genericamente indicato un reclamo del marzo 2015 cui non è seguita alcuna allegazione.

Viene, quindi, rigettata la domanda dell’utente per la mancata risposta al reclamo.

3.3. Sulle spese di procedura.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l’espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall’art. 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, il modico valore della controversia, nonché le modalità di redazione degli atti di parte che hanno violato il principio di chiarezza e sinteticità ai sensi dell'art.16, 2bis del Regolamento e delle Linee Guida ex Delibera 273/13/CONS, si ritiene equa la compensazione totale delle spese tra le parti.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della società Zitro Italia XXX nei confronti della società Telecom Italia XXX, con compensazione delle spese .
2. La società Telecom è tenuta ad effettuare l'annullamento con storno delle fatture relative alle numerazioni xxxxxxx356 e xxxxxxx487 e xxxxxxx963, secondo i termini dettagliati in motivazione, procedendo al rimborso di quegli importi che dovessero risultare pagati.
3. La società Telecom Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 11/09/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto