

DELIBERA DL/16/16/CRL/UD del 18 marzo 2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX D'AGOSTINO / TELECOM ITALIA XXX

(LAZIO/D/149/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 18 marzo 2016;

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 Lazio 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 dell'utente xxx D'Agostino del 24 febbraio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante.

La Signora xxx D'Agostino ha introdotto la presente controversia nei confronti dell'operatore Telecom Italia xxx (di seguito "Telecom") in merito al contratto telefonico relativo a servizi di telefonia fissa ed ADSL sull'utenza 069519****.

Nell'istanza di definizione e nel relativo allegato l'istante ha affermato quanto segue:

- i. nel conto telefonico con scadenza gennaio 2014 (1/14) veniva addebitato il costo di un intervento tecnico richiesto nel precedente mese di settembre quando invece, in tale occasione, detto intervento veniva rifiutato;

- ii. il gestore telefonico, tuttavia, addebitava per l'intervento la somma di Euro 80,00 oltre IVA per un totale di Euro 97,60;
- iii. effettuava pertanto il pagamento parziale di detta fattura per la somma di Euro 84,31 attraverso bollettino postale, escludendo la somma richiesta quale corrispettivo per l'intervento tecnico e inviando contestualmente un reclamo scritto a Telecom a mezzo lettera Racc.; parallelamente avviava procedura di conciliazione al Corecom Lazio;
- iv. all'udienza fissata per detta conciliazione le parti sottoscrivevano un accordo che prevedeva la corresponsione da parte dell'operatore della somma onnicomprensiva di Euro 300,00;
- v. all'inizio del mese di Agosto 2014 la linea veniva nuovamente sospesa, almeno ogni tre giorni; richiesta telefonicamente la motivazione al personale Telecom, questa veniva individuata dapprima in un guasto al modem ed in seguito nel mancato pagamento del conto telefonico n. 1/14;
- vi. riceveva pertanto ben tre solleciti di pagamento per la suddetta fattura, finchè non si risolveva a pagare integralmente il conto Telecom 1/14 in data 15.11.2014, al fine di non vedersi continuamente interrompere il servizio;
- vii. contestualmente avviava nuovo procedimento conciliativo davanti al Corecom Lazio, che tuttavia si concludeva con esito negativo.

Segnalava peraltro, che a detta udienza di conciliazione del 18.2.2015, il rappresentante dell'operatore precisava che l'accordo raggiunto nella precedente conciliazione, con la corresponsione dell'indennizzo di Euro 300,00, prevedeva implicitamente il pagamento da parte dell'utente della fattura in contestazione.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva:

- a. la restituzione dell'importo di Euro 181,91 relativo alla fattura contestata;
- b. il rimborso delle fatture di tutto il periodo di mancato servizio;
- c. l'indennizzo per la sospensione.

2. La posizione dell'Operatore.

Telecom ha dedotto ed eccepito quanto segue:

- i. preliminarmente eccepiva l'inammissibilità dell'istanza di definizione della controversia per difformità dell'oggetto delle contestazioni e delle istanze formulate, rispetto a quelle avanzate in sede di conciliazione, in particolare la novità della richiesta di indennizzo per la sospensione;
- ii. nel merito, precisava che l'utente, nella causale del pagamento parziale di Euro 84,31, aveva erroneamente indicato anziché il conto n.1/14, il conto n. 6/13, imputazione che aveva generato un'eccedenza di incasso per tale conto che andava sanata;
- iii. procedeva quindi a regolarizzare la posizione amministrativa dell'utente, rimborsando la somma eccedente l'importo dovuto per il conto n. 6/13, per Euro 84,46, a mezzo assegno; tale assegno veniva incassato dall'utente in data 15 aprile 2014, prima dell'esperimento del tentativo di conciliazione; tale rimborso costituiva una mera regolarizzazione contabile;

iv procedeva altresì, in riscontro ai numerosi reclami relativi all'addebito del costo per l'intervento tecnico, a riaccreditare la corrispondente somma pari ad Euro 80,00 + IVA, per un totale di Euro 97,60, sul conto telefonico 3/14; anche tale operazione veniva effettuata prima dell'esperimento del tentativo di conciliazione;

v. l'utente aveva pertanto già ricevuto il rimborso totale della fattura n. 1/14, pagata peraltro solo parzialmente, per cui il successivo accredito dell'importo ulteriore di Euro 97,60 costituiva in realtà un ingiustificato arricchimento per la cliente e del quale pervicacemente continuava a chiedere lo storno;

vi. il conto Telecom n.1/14, rimborsato per l'intero, rimaneva pertanto insoluto e dunque, la sospensione della linea lamentata dall'utente, era stata causata dalla morosità relativa alla fattura in oggetto, il cui pagamento era stato sollecitato più volte dall'operatore con preavvisi di sospensione della linea;

vii. le somme di cui al conto Telecom n. 1/14 erano legittimamente dovute all'operatore proprio in virtù del rimborso di Euro 84,46 prima e dell'accredito di Euro 97,60 sul conto n. 3/14, poi;

viii. per la stessa ragione non può ritenersi fondata la richiesta di storno delle fatture emesse nei periodi di sospensione, né la domanda di indennizzo, in quanto la sospensione è stata legittimamente disposta per l'inadempimento dell'utente.

Il gestore, pertanto, richiedeva il rigetto dell'Istanza.

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.

L'eccezione di inammissibilità avanzata da Telecom per difformità delle domande avanzate dall'utente in sede di conciliazione con quelle proposte in sede di definizione, è infondata e va rigettata.

In merito a tale eccezione si osserva quanto segue.

Per costante giurisprudenza dell'Autorità le istanze dell'utente, qualora non esattamente dallo stesso formulate in maniera puntuale e precisa, possono e devono essere meglio e più ampiamente interpretate, nell'ottica della tutela dei contraenti più deboli.

Anche qualora l'utente, infatti, non abbia compilato in modo diligente il formulario per la proposizione dell'istanza di definizione della controversia non descrivendo chiaramente i fatti e non formulando in maniera specifica e compiuta le proprie richieste, la domanda deve comunque ritenersi ammissibile e procedibile, dovendosi altresì in essa ricomprendere tutte quelle richieste ed eventuali indennizzi che della stessa sono conseguenza.

In forza di quanto disposto dalla Delibera 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) *“Il contenuto delle singole richieste di parte, può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che – come si vedrà sub art. 19 – la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente*

la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione d'indennizzi. Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare."

Nel caso di specie, proprio alla luce delle suesposte considerazioni, le richieste avanzate in secondo grado possono essere considerare precisazioni delle prime.

Sul rimborso della fattura relativa al Conto Telecom 1/14 di Euro 181,91 e sulla sospensione

In merito si osserva quanto segue.

La fattura della quale si chiede il rimborso, ove era stato addebitato il costo per l'intervento tecnico rifiutato dall'utente, era stata formalmente contestata da quest'ultima in più occasioni e per iscritto il 19 gennaio 2014.

A seguito di tale reclamo l'utente aveva avviato la procedura di conciliazione 14 C 01217 in occasione della quale, oltre a richiedere lo storno del costo dell'intervento, l'utente lamentava il disagio per antecedenti disservizi sulla linea che avevano determinato presumibilmente anche l'intervento di verifica del guasto. Tale procedura si è poi conclusa con verbale positivo di accordo per la corresponsione di un indennizzo, in data 14 luglio 2014.

Non può tuttavia sottacersi la circostanza che all'epoca dell'esperimento del tentativo di conciliazione, l'utente avesse già incassato, a rimborso, la somma di euro 84,46 dovuta a titolo di canoni e costi per ott/nov 2013, in ragione di una procedura di regolarizzazione contabile attuata dal gestore, ma provocata dall'utente stessa che aveva erroneamente imputato il versamento di Euro 84,31 alla fattura precedente a quella di riferimento; ciò costituiva, almeno temporaneamente, un arricchimento dell'utente, poiché quei costi erano comunque dovuti e sarebbero dovuti essere corrisposti poi a valere sul conto n.1/14 ; analogo effetto sortiva viepiù l'accredito operato sul conto n.3/14 di Euro 97,60, mai pagati dall'utente, ma che invece, sempre in virtù della regolarizzazione contabile in atto, andavano a coprire, anzi producevano un credito, sui costi fatturati per il bimestre febbraio/marzo 14, anch'essi comunque dovuti quale corrispettivo contrattuale; anche tale operazione di azzeramento del conto n.3/14 era nota all'udienza di conciliazione richiamata.

Legittimamente, pertanto, Telecom ha continuato a richiedere il pagamento della fattura n.1/14, e la circostanza è emersa, per stessa ammissione dell'utente, già dai contatti con il call center che avevano segnalato l'esistenza della morosità. Oltre che, ovviamente dai diversi solleciti di pagamento e preavvisi di distacco prodotti in atti, che hanno infine indotto l'utente a versare il corrispettivo richiesto.

La domanda di rimborso della somma di Euro 181,91 pertanto non può essere accolta.

Ne consegue altresì il rigetto della domanda di corresponsione di un indennizzo – e rimborso proporzionale delle fatture che tuttavia non sono state depositate- per le sospensioni operate dal gestore dall'agosto 2014, stante la debenza della somma richiesta e il rispetto dei presupposti richiesti dall'art.5 della Delibera n.173/07/CONS in termini di solleciti e preavvisi, peraltro non contestati dall'utente, che qualificano la sospensione come legittima.

4. Sulle spese di procedura.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo compensarle tra le parti, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, attesa la soccombenza.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza della sig.ra xxx D'Agostino nei confronti della società Telecom Italia xxx con compensazione delle spese.
2. 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. 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, 18 marzo 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto