



CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E
DELLA PARTECIPAZIONE

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)

Deliberazione n.34/2014

OGGETTO : DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA [REDACTED] DI [REDACTED]
[REDACTED] E TELECOM ITALIA S.P.A.

L'anno duemilaquattordici, il giorno 18 del mese di dicembre presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
	X
	X
X	
X	

DELIBERA N. 3 del 18 Dic. 2014

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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

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” ed, in particolare, l'art. 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei Comitati regionali per le comunicazioni, e l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti ed i gestori;

VISTA la legge regionale del 27 marzo 2000, n. 20, recante norme per la “Istituzione, organizzazione e funzionamento del comitato regionale per le comunicazioni - CO.RE.COM.”;

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 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 ed i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione stipulata il 17 novembre 2011 tra il Presidente del Consiglio regionale di Basilicata, il Presidente del Co.re.com Basilicata ed il rappresentante dell'AGCOM, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Co.Re.Com. Basilicata a partire dal 1 gennaio 2012;

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni, recante il “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” (di seguito, “Regolamento”);

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 529/09/CONS, recante “Approvazione linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.re.com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 179/03/CSP, recante “Approvazione 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. 249”;

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 73/11/CONS, recante “Approvazione 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'art. 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481” (di seguito, “Regolamento Indennizzi”);

VISTA l'istanza presentata dall'utente in data 24 giugno 2014 acquisita al Prot. N. 7617/C;

VISTA la nota del 26 giugno 2014, Prot. 7724/C, con la quale il Co.Re.Com Basilicata ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTA la nota depositata il 22 luglio 2014, acquisita al protocollo al numero 8905/C, con la quale la Telecom Italia S.p.a. ha prodotto la prima memoria difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA la nota del 31 luglio 2014 inviata a mezzo fax ed acquisita al protocollo in data 01 agosto 2014 al numero 9458/C, con la quale la parte istante ha prodotto le controdeduzioni alla memoria avversa del 22 luglio 2014 nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA la nota del 26 luglio 2014 inviata a mezzo fax ed acquisita al protocollo in data 11 agosto 2014 al numero 9760/C, con la quale la parte istante ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento;

UDITA la parte istante nel corso dell'udienza del 25 settembre 2014, ai sensi dell'art. 19 dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS; --

VISTO il verbale di udienza n.87/2014 con il quale il responsabile del procedimento ha trattenuto in definizione la controversia deferendola all'organo competente a norma dell'art.19 dell'allegato A) della Delibera AGCOM n.173/07/CONS

1. Svolgimento del procedimento

Con istanza di conciliazione La [REDACTED] di [REDACTED], intestatario dell'utenza telefonica di tipo business n. [REDACTED], adiva il Co.Re.Com Basilicata per la risoluzione della controversia con la Società Telecom Italia S.p.A per contestare gli addebiti di somme ingiustificate operate dalla Società telefonica, per recesso, costo di disattivazione del servizio linea valore più, cessazione anticipata linea, addebiti duplicati. Allegava a supporto delle dette richieste un fax del 24.06.2013 ed un fax 16.07.2013 e chiedeva l'annullamento delle fatture, il risarcimento del danno, indennizzo per mancata risposta ai reclamo e il rimborso delle spese legali.

In data 25.03.2014, all'udienza di comparizione delle parti, compariva per l'istante, l'Avv. [REDACTED] e per la società Telecom Italia S.p.A. il Sig. Giovanni Angarano.

Poiché le parti restavano ferme sulle rispettive posizioni, il Responsabile del procedimento dichiarava che il tentativo obbligatorio di conciliazione aveva avuto esito negativo.

Successivamente, con istanza di definizione della controversia, La [REDACTED] di [REDACTED], ripropone le doglianze indicate nel modello GU, contestando a mezzo del proprio legale, Avv. [REDACTED], l'addebito di spese per recesso anticipato e conseguenti addebiti duplicati e non dovuti da parte della società Telecom Italia S.p.A..

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: 1) l'Annullamento delle fatture contestate; 2) Risarcimento danni; 3) indennizzo per mancata risposta al reclamo; 4) rimborso spese legali.

La società Telecom S.p.A., con memoria depositata il 22 luglio 2014, prot. n. 8905/C ha rappresentato che in data 12.06.2014 veniva attivato il collegamento Linea valore+ adsl, offerta che prevedeva che il cliente dovesse restare attivo con queste offerte per almeno 24 mesi usufruendo di : 1) contributo di attivazione gratuito anziché € 100,00; 2) a fronte di un canone bimestrale di €70,00 un bonus in bolletta di €10,00; 3) Adsl: bonus di € 120,00 spalmato nelle varie fatture. La memoria difensiva della Società, inoltre, precisava che qualora il cliente non avesse rispettato tale vincolo, come invece ha fatto a marzo 2013, sarebbero stati addebitati i seguenti importi: 1) bonus usufruito di € 120,00; 2) costo di contributo non versato in fase di attivazione pari ad € 100,00; 3) costo di disattivazione della linea € 40,00. Nella medesima memoria, la Compagnia Telefonica evidenziava che il cliente non ha saldato la fattura del 1/13 nella quale non ci sono costi di disattivazione, contestando l'anticipo conversazione che gli era stato addebitato in quanto non aveva perfezionato l'eventuale domiciliazione bancaria.. I reclami del cliente, prosegue la Società, sono stati riscontrati telefonicamente e definiti infondati in data 26.06.2013 e in data 22.07.2013 come da hardcopy. La Società, evidenziava, quindi la posizione debitoria della Top Sport per un importo di € 571,50. La Telecom allegava alla propria memoria i contratti in cui sono riportati i canoni ed i relativi costi di disattivazione e concludeva per il rigetto delle richieste di indennizzi e/o danni perché infondate in fatto e diritto.

L'istante, con memoria del 01/08/2014, prot. n. 9458/C, controdeduceva impugnando e contestando quanto ex adverso prodotto, dedotto ed eccepito affermando che la memoria della Telecom Italia contiene una semplice ricognizione di un presunto debito della [redacted] di [redacted] senza alcuna giustificazione sulle somme richieste né risposta alle lamentele dell'istante. In particolare, nelle controdeduzioni, si evidenziava che le fatture allegate dalla Telecom sono documenti emessi unilateralmente che non costituiscono prova del credito vantato dalla Società telefonica nei confronti dell'istante e che, i due contratti allegati e presuntivamente inviati alla [redacted] di [redacted] non contengono alcuna sottoscrizione, pertanto le Condizioni contrattuali ivi contenute, non essendo mai state accettate dal Sig. [redacted], non potevano essere nella sua conoscenza. Con memoria del 11.08.2014, prot. n. 9760/C l'Avv. [redacted], in nome e per conto dell'istante, presentava delle memorie in cui, riportandosi a tutte le deduzioni contenute nei propri atti precisava nuovamente le ragioni di fatto e di diritto poste a fondamento delle richieste da parte del Sig. [redacted] e concludeva chiedendo che la Telecom Italia S.p.a. fosse condannata ad annullare le fatture contestate perché non dovute dall'istante, a risarcire i danni subiti dall'istante, ad indennizzarlo e a pagare le spese legali. Quindi, all'udienza del 25/09/2014, l'Avv. [redacted] per l'istante e L'Avv. Gaetano Nunziata per

la Compagnia telefonica Telecom, non essendo riusciti a raggiungere l'accordo, si riportavano alle rispettive memorie depositate in atti e la controversia veniva trattenuta per la definizione.

2. Motivi della decisione.

a) In via preliminare si rileva che la competenza a pronunciarsi sulla definizione di tale controversia spetta al Comitato Regionale per le Comunicazioni;

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

L'istanza della [REDACTED] di [REDACTED] è fondata e merita accoglimento secondo i seguenti ragionamenti e con i seguenti limiti.

In merito al recesso, è risultato provato, come evidenziato anche dalla società di telecomunicazioni nella memoria depositata il 22.07.2014, prot n. 8905/C, che l'istante è passato ad altro gestore a far data dal mese di Marzo 2013. A seguito di tale circostanza, ovvero il recesso anticipato dal contratto la cui durata, in base alla documentazione depositata della Telecom, era prevista per un minimo di 24 mesi, la società di telecomunicazioni richiedeva, nelle fatture dei bimestri 2/13 e 3/13 il pagamento dei seguenti costi: addebito recesso bonus 120 per l'importo di € 120,00; costo disattivazione servizio per l'importo di € 40,00; cessazione anticipata linea per l'importo di € 100,00; costo disattivazione linea per l'importo di € 40,00. Inoltre nella fattura relativa al bimestre 1/13 la Telecom Italia S.p.a. addebitava all'istante le voci di contributi ed abbonamenti per € 110,00, e anticipo conversazioni per € 100,00, voci contestate dall'istante per spese e fatturazioni non giustificate. In ragione di tali fatturazioni non giustificate, l'istante proponeva reclamo alla Compagnia telefonica la quale provvedeva allo storno nella fattura del bimestre 3/13, del solo importo relativo all'anticipo conversazioni e pari ad € 100,00. Pertanto, la società riconosceva che nella fattura 1/13 vi era stato addebitato un importo non dovuto.

In primis, è opportuno evidenziare che la Società non ha fornito alcuna prova né dell'esistenza di un contratto sottoscritto dalle parti, infatti il contratto depositato ed allegato alla memoria difensiva del 22 luglio 2014 non risulta sottoscritto dall'odierno istante, né delle proprie tesi difensive, in quanto non ha dimostrato che l'utente sia stato reso edotto delle clausole riguardanti il recesso dal contratto qualora lo stesso fosse intervenuto prima dei 24 mesi.

Pertanto, alla luce della ricostruzione istruttoria, appare evidente che la [REDACTED] di [REDACTED] non abbia avuto piena conoscenza delle condizioni generali di contratto, né tantomeno delle informazioni previste dagli artt. 52 e 53 del Codice del consumo. L'istante, quindi, non è stato posto

nella condizione di conoscere le eventuali spese richieste per l'esercizio del diritto di recesso e, pertanto, di poterne valutare le conseguenze in termini economici.

A tal proposito, il Corecom Toscana, con Delibera n. 1/11 (integrata dalla Delibera n. 3/11) ha precisato che "qualora il difetto di una informativa corretta ed esaustiva abbia inciso in modo determinante sul momento genetico del contratto, ossia sul momento della formazione della volontà della parte, inducendo quest'ultima ad accettare una proposta reputata estremamente conveniente ma non rispondente, di fatto, alle condizioni realmente applicate dal gestore, ed abbia, inoltre, indotto nell'istante il legittimo convincimento circa la correttezza dei servizi scelti e dei relativi costi, la cui difformità rispetto a quanto applicato dall'operatore è stata riscontrata solo dopo la ricezione delle prime fatture emesse, appare allora del tutto legittima la richiesta dell'utente di risoluzione del contratto per inadempimento, e non dovuti risultano, pertanto, gli addebiti inerenti a corrispettivi per recesso anticipato dal contratto in oggetto. Infatti, ove le condizioni promesse non corrispondano a quelle effettivamente offerte, l'utente ha diritto al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione dell'eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite". Nel caso di specie il recesso è stato operato dalla  di  per eccessiva onerosità del servizio offerto a seguito della ricezione della fattura 1/13 in cui veniva addebitato un costo non dovuto. E comunque, la legge n. 40/2007, all'articolo 1, comma 1, riconosce al consumatore la facoltà di recedere dai contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazione elettronica, o di trasferire la propria utenza presso altro operatore senza vincoli temporali: l'eventuale previsione di una durata minima del contratto è vincolante per il solo operatore".

Non sfugga, in ogni caso che l'operatore – nella fatturazione relativa al recupero costi da recesso – non ha fornito alcun elemento probatorio in ordine al quantum e, soprattutto, in assenza di contratto non avrebbe potuto chiedere alcunché alla parte.

Invero, a norma della Delibera Agcom n. 87/10/CIR, "A fronte della contestazione dell'utente circa gli importi fatturati a titolo di "costi per recesso anticipato", l'operatore è tenuto a dimostrare l'equivalenza tra gli importi fatturati e i costi effettivamente sostenuti per la gestione del recesso, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007. Pertanto, in mancanza di tale prova, l'utente ha diritto al rimborso o allo storno di quanto indebitamente fatturato. Pertanto eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente, in assenza di prova, sono del tutto ingiustificati".

Per di più, in caso di ritardata chiusura contrattuale e in caso di recesso, anche se anticipato, l'Agcom, con Delibera n. 103/10/CIR, ha chiarito che "devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente alla chiusura (recesso) dell'utente, il quale ha pertanto diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile".

Pertanto, alla luce delle argomentazioni appena esposte, l'intera posizione debitoria dell'istante relativa alle fatture per cui si procede deve essere stornata da parte dell'operatore telefonico.

In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, dalla documentazione in atti emerge che l'istante ha inviato via fax un primo reclamo in data 24.06.2013 ed un secondo reclamo a stesso mezzo in data 16.07.2013 e che la Telecom Italia ha tempestivamente riscontrato e definito i reclami nelle date del 26/06/2013 e 22/07/2013.

Pertanto, nulla è dovuto a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Parimenti l'istante non ha diritto a richiedere il risarcimento dei danni in quanto non è in potere di questo Comitato procedere al loro accertamento e liquidazione, essendo tale competenza deferita all'Autorità giudiziaria ordinaria.

Infatti, ex art 19 della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia tra un operatore ed un utente può avere ad oggetto esclusivamente il rimborso e/o storno di somme non dovute o la corresponsione di indennizzi, le differenti richieste formulate dall'istante devono ritenersi inammissibili.

Si riconoscono all'istante le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione e della presente procedura che stimasi equo liquidare nella misura di € 150,00, atteso il comportamento complessivo tenuto dalle parti, entrambe presenti alle procedure di conciliazione e di definizione.

P. Q. M.

il Comitato regionale per le comunicazioni di Basilicata ad unanimità di voti

DELIBERA

l'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla  e acquisita al protocollo GU14 del 24 giugno 2014 Prot. n. 7617/C e per l'effetto condanna la Telecom Italia S.p.a., in persona del legale rappresentante p.t., a:

1) stornare integralmente la posizione debitoria dell'istante, con regolarizzazione della posizione amministrativa dello stesso;

2) corrispondere la somma di euro 150,00 a titolo di spese di procedura.

La somma di € 150,00 dovrà essere corrisposta entro 60 giorni dalla data di notifica della presente delibera a mezzo assegno bancario intestato alla [redacted] di [redacted] da inviare c/o Avv. [redacted]

E' fatta 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.

Telecom Italia S.p.A. è tenuta ad effettuare i sopra indicati pagamenti ed a comunicare a questo Co.re.com l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

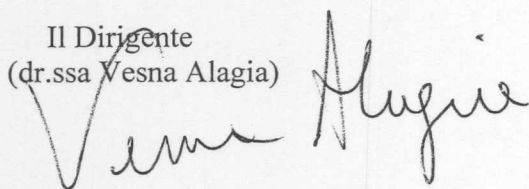
In forza dell'art. 19, comma 3, del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine, ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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.

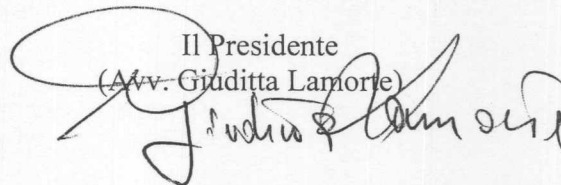
Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente decisione è comunicata alle parti, trasmessa all'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente
(dr.ssa Vesna Alagia)



Il Presidente
(Avv. Giuditta Lamorte)



Gli esperti giuridici redattori:

