Regione Toscana
corecom
comitato regionale
per le comunicazioni

DELIBERAZIONE
n. 44 del 19 settembre 2017

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXX Saba / Telecom Italia XXX**

Presenti:

ENZO BROGI	*Presidente*
CHETI CAFISSI	*Componente*
ALBERTO LAPENNA	*Componente*
ELETTRA PINZANI	*Componente*
MASSIMO SANDRELLI	*Componente*

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

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

DELIBERAZIONE
n. 44 del 19 settembre 2017

Il COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTA 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;

VISTA 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*;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA 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*";

VISTA l'istanza GU14 n. 381 del giorno 22 settembre 2016 con cui il Sig. XXX Saba chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia XXX (di seguito, per brevità, Telecom Italia) 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 Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante lamenta, da parte dell'operatore Telecom Italia, l'applicazione dei costi di disattivazione a chiusura del contratto *business* sull'utenza n. 055 576XXX.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato:

- di aver constatato l'addebito in fattura dei costi di disattivazione e successiva riattivazione della linea contrariamente a quanto disposto dal verbale del 29 settembre 2015 con il quale il gestore Telecom Italia s'impegnava alla "*riattivazione della linea senza alcun addebito*".

In data 21 settembre 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i) il "*rimborso di quanto indebitamente addebitato per disattivazione e successiva riattivazione della linea*";

ii) il rimborso delle "*spese postali e professionali per attivazione e gestione della pratica di contenzioso*".

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia XXX, in data 21 ottobre 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha eccepito preliminarmente "*l'improcedibilità dell'istanza di definizione presentata dal Sig. Saba, in quanto conciliata positivamente come da verbale del 29/9/2015".*

Al riguardo l'operatore ha dedotto quanto segue:

"*a nulla rileva la conciliazione del 21/9/2016 posto che il Sig. Saba ha presentato una domanda su presupposti inammissibili perché già conciliati. Quanto l'istante lamenta, ovvero il mancato rispetto da parte di Telecom degli obblighi derivanti da verbale di conciliazione positivo per aver addebitato i costi di attivazione della linea che a suo dire non dovevano essere addebitati poiché l'esponente si era impegnata ad effettuare l'attivazione a titolo gratuito, è completamente infondato in fatto ed in diritto. Nel verbale di conciliazione del 29/9/2015 è espressamente previsto che Telecom si impegna a titolo conciliativo solamente a corrispondere una somma omnicomprensiva di € 1000,00 al Sig. Saba mediante bonifico bancario (doc. 1) e non vi è alcuna menzione circa un'eventuale attivazione di linea a titolo gratuito. Ciò precisato, Telecom non solo non deve essere ritenuta responsabile di alcunché, ma stante l'avvenuto verbale di conciliazione, chiuso positivamente ed a cui è stato ottemperato nei termini previsti, deve essere dichiarata l'improcedibilità dell'istanza di secondo grado qui avanzata, come peraltro quella di primo grado. Inoltre, il Sig. Saba è stato messo al corrente di tutto quanto, non solo tramite contatti telefonici ma anche tramite comunicazione del 26/3/2016 (doc.2). Ebbene, alla luce di quanto dedotto è di tutta evidenza che le pretese avanzate dalla Sig. Saba nei confronti di Telecom debbano necessariamente rigettarsi perché infondate in fatto e in diritto*".

3. La replica dell'istante.

L'istante, in data 24 ottobre 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria di replica, con documentazione allegata con la quale ha precisato che "*l'istanza presentata in data 21/09/2016 non fa il benché minimo riferimento a presupposti già conciliati ma si riferisce a nuovi presupposti originati, successivamente all'atto di conciliazione, da indebiti addebiti in bolletta per cessazione di utenza e successiva riattivazione"* e che non era prevedibile "*che successivamente all'atto di conciliazione Telecom avrebbe emesso fatture con tale tipologia di addebiti*". L'istante ha, inoltre, evidenziato che durante la conciliazione "*aveva prospettato verbalmente l'ipotesi che Telecom potesse ritenere legittimo addebitare la riattivazione dell'utenza e per questo motivo ne aveva fatto cenno verbalmente al rappresentante di Telecom che aveva sottoscritto l'atto di transazione ottenendo formale promessa che, in simile caso, sarebbe stato sufficiente contattarlo (...) per ottenere l'annullamento di tale addebito. Di quanto sopra non ne è stata fatta menzione nell'atto di transazione in quanto si sarebbe trattato di un processo alla intenzione ma, dalla successiva documentazione che il Saba ha allegato, con la mail del 21 marzo 2016, già allegata agli atti introduttivi dell'istanza, il dott. XXX Guiducci, già rappresentante di Telecom in sede di conciliazione, si dichiarava disponibile a rispettare l'impegno preso verbalmente offrendo di chiudere definitivamente la vicenda provvedendo al rimborso di euro 100,00 addebitati per l'attivazione della linea. Di conseguenza l'eccezione di improcedibilità, peraltro promossa per la prima volta in questa sede, è da ritenersi priva di fondamento nel diritto e nel merito. Con la comunicazione del 26/03/2016 n. prot. C14966497 relativa al disconoscimento addebiti in fattura, Telecom chiedeva il pagamento del conto n. 8L00146477/2016 del 5 febbraio 2016 per l'importo di euro 366,25 realizzando ulteriore confusione in quanto il conto citato, come da documento che si allega, riportava un importo a debito di euro 612,06 in presenza di una nota di credito emessa in pari data dell'importo di euro 366,25, nella quale fra le varie poste a credito (...) si evidenziava un addebito di euro 28,84 oltre iva per costi di disattivazione linea*".

L'istante, infine, ha concluso di aver sempre pagato allorché ritenesse tali addebiti "*illegittimi*".

4. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare si osserva che :

- può essere accolta l'eccezione avanzata dall'operatore Telecom Italia relativamente alla "*l'improcedibilità dell'istanza di definizione presentata dal Sig. Saba, in quanto conciliata positivamente come da verbale del 29/9/2015*" relativo all'istanza UG 2307/17. Tale istanza infatti ha ad oggetto la sospensione prima e cessazione poi dell'utenza n. 055 576XXX; inoltre tra le richieste vi è, tra l'altro, "*la riattivazione immediata della linea 055 576XXX*". Il verbale di accordo sopra menzionato, che prevede l'impegno di Telecom Italia *"a corrispondere la somma omnicomprensiva di € 1.000,00*", è a chiusura anche di detta richiesta. Pertanto la contestazione mossa nel presente procedimento sulla debenza o meno di quanto fatturato a titolo di attivazione e disattivazione della linea non può essere nuovamente analizzata da questa Autorità atteso che, nel rispetto del *ne bis in idem*, non possono essere riproposte domande sulle quali le parti hanno già raggiunto un accordo conciliativo (*ex multis* Delibera Agcom n. 162/15/CIR);

- la richiesta di cui al punto *sub ii)* volta ad ottenere il rimborso delle spese *"postali e professionali per attivazione e gestione della pratica di contenzioso*" non è ammissibile atteso che la stessa rientra nella più ampia sfera del risarcimento materia esclusa ai sensi dell'art.19, comma 4, del Regolamento dalla cognizione di questa Autorità essendo materia esclusiva del giudice ordinario.

DELIBERAZIONE
n. 44 del 19 settembre 2017

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento 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 19 settembre 2017;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza avanzata in data 22 settembre 2016 dal Sig. XXX Saba nei confronti di Telecom Italia XXX, con compensazione delle spese procedurali.

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.

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
Enzo Brogi