

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 42/18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX PALLADINETTI/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 38/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO
Nella riunione del 21 giugno 2018 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile		X

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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. XXX Palladinetti in data 6 febbraio 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 2963;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante

Il Sig. Palladinetti lamenta l'asserita difformità di fatturazione rispetto al contratto sottoscritto con l'operatore Telecom. In particolare, riferisce di aver concluso il detto contratto in data 22/05/2017 che prevedeva, previa portabilità della propria utenza fissa, al costo complessivo bimestrale di euro 87,00, il modem gratuito ed un cellulare Samsung Galaxy A5 ad euro 2,00 al mese per 24 mesi. A distanza di qualche giorno dalla consegna del telefono si vede recapitare la fattura di consegna dello stesso di euro 263,00 e successivamente quella relativa al modem di euro 292,00.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

1. Storno dell'insoluto in essere;
2. Indennizzo per applicazione di profili tariffari differenti da quelli pattuiti

Allega: Contratto sottoscritto in data 22/05/2017 e fatture.

2. La posizione dell'operatore Telecom

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

La descrizione dei fatti non solo è estremamente generica ma è anche totalmente sguarnita di prova, attesa la totale assenza di supporto documentale, con conseguente diritto di difesa. L'istante non ha infatti documentato né la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito la cui sottoscrizione si deduce avvenuta a maggio e contenente specifiche condizioni economiche contrattuali non provate, né allega i conti telefonici di cui chiede lo storno.

Precisa che prima della presente procedura non risulta nessun reclamo o segnalazione trasmessa dall'istante.

Nelle successive memorie di replica, nel prendere atto della documentazione allegata all'istanza ed in particolare del contratto sottoscritto il 22/05/2017, rileva che tale documentazione non sia sufficiente a provare le avverse affermazioni. Non vi è infatti prova alcuna e, ove ce ne fosse, sarebbe tardiva e quindi inammissibile giustito il disposto dell'art. 15, c. 3 lett. e) della delibera 173/07/CONS, che vieta il deposito di documentazione successivamente al trentesimo giorno, della difformità della fatturazione lamentata dall'istante.

Ribadisce pertanto la genericità e la indeterminatezza dell'istanza e ne chiede quindi il rigetto.

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 ed ammissibile.

Nel caso di specie l'istante lamenta la difformità della fatturazione rispetto al contratto sottoscritto con Telecom deducendo che il costo dello stesso doveva essere di euro 87,00 su fattura unica, con il modem gratuito ed un cellulare Samsung Galaxy A5 ad euro 2,00 al mese per 24 mesi. Nonostante ciò l'operatore convenuto emette due fatture, rispettivamente, l'una relativa al modem di euro 292,80 e l'altra riferita al cellulare di euro 263,52.

Dalla disamina della documentazione in atti, è emerso che i contratti sottoscritti dall'istante sono due, l'uno relativo alla linea fissa 085/4911330 e l'altro riferito alla linea mobile 333/4766563. Ciò contrasta con quanto ritenuto dall'istante con riferimento all'emissione di una fattura unica, atteso che a ciascun contratto è legato un ciclo proprio di fatturazione.

Inoltre, per quanto concerne le due fatture relative al modem ed al cellulare, le stesse sono emesse in virtù dell'acquisto dei beni stessi, pertanto non devono essere saldate ma solo conservate ai fini fiscali, per la garanzia e l'assistenza, tant'è che sugli stessi documenti è riportata la dicitura *“Fattura saldata per rateizzazione su conto Telecom Italia”*.

Passando ad esaminare i contratti linea fissa e mobile e le fatture bimestrali allegate, l'una riferita alla numerazione fissa e l'altra al mobile, riferite al periodo giugno – luglio, si evince che le stesse appaiono conformi ai profili tariffari sottoscritti, tra l'altro la somma delle stesse di euro 66,27 è anche inferiore a quanto l'istante sostiene di dover pagare, vale a dire euro 87,00 a bimestre.

Per tale ragione si rigetta la richiesta di indennizzo per l'applicazione di profili tariffari diversi da quelli concordati.

Tuttavia, poiché dal contratto relativo alla linea fissa non si ricava in nessun modo l'obbligatorietà del pagamento rateale del modem, mentre nel contratto linea mobile non è previsto il quantum della rate del cellulare, né su tali punti Telecom ha dato prova dell'esattezza dei dati posti a base delle fatture medesime, si ritiene che l'istante abbia diritto allo storno e/rimborso di ciascuna rata riferita sia al modem che al cellulare.

Telecom sarà pertanto tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante, stornando e/o rimborsando per ciascuna fattura emessa ed in emissione relativa alla numerazione mobile ed a quella fissa le rate relative al modem ed al cellulare.

Laddove l'istante avesse cessato i medesimi contratti prima della loro scadenza naturale, va da sé che Telecom sarà tenuta a stornare e/o rimborsare tutte le rate restanti addebitate nelle fatture di chiusura dei contratti linea fissa e linea mobile riferite a ciascun apparato.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXX Palladinetti, nei confronti dell'operatore Telecom nei termini sopra evidenziati;
2. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura e a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante, disponendo in favore dello stesso il rimborso e/o lo storno per ciascuna fattura emessa ed in emissione relativa alla numerazione mobile ed a quella fissa le rate relative al modem e al cellulare. Ove i contratti fossero stati cessati prima della loro scadenza naturale, Telecom sarà tenuta a stornare e/o rimborsare tutte le rate restanti addebitate nelle fatture di chiusura dei contratti linea fissa e linea mobile riferite a ciascun apparato;
3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità 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 Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 21 giugno 2018

IL RELATORE
F. to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE
F. to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE
F. to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.