

Verbale n. 16

Adunanza del 23 giugno 2014

L'anno duemilaquattordici, il giorno 23 del mese di giugno, alle ore 11.00, in Torino presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, presidente, Tiziana MAGLIONE, vicepresidente, Ezio ERCOLE, componente, e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 18 – 2014

Oggetto: Definizione della controversia GU14 – XXX XXX / TELECOM ITALIA XXX

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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;

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*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 Assemblies 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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza presentata in data 03.04.2013, con cui XXX XXX (di seguito, XXX) ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società TELECOM ITALIA XXX (di seguito, TELECOM), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 16.04.2013 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la comunicazione del 15.05.2013 con cui TELECOM ha segnalato che la documentazione inviata per il procedimento in oggetto non era completa e chiedeva pertanto nuovo termine per il deposito di memoria difensiva;

DATO ATTO che con nota del 16.05.2013 questo Ufficio, verificata l'incompletezza dell'invio della documentazione all'operatore, concedeva termine di 15 giorni per il deposito di memoria difensiva e di documenti;

VISTA la memoria difensiva e la documentazione depositate dall'operatore in data 31.05.2013;

VISTA la nota del 19.07.2013 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 19.09.2013;

UDITE le parti nella predetta udienza nella quale l'istante richiamava integralmente le richieste dell'atto introduttivo del procedimento, depositando altresì copia del contratto 19.03.2010 recante richiesta di migrazione da Tim a Vodafone e relativa prima fattura Vodafone, mentre TELECOM si riportava integralmente alla memoria in atti, precisando che parte istante non aveva depositato memoria di replica;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. **Oggetto della controversia.**

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- a) di avere stipulato con Tim il contratto n. XXX relativo alle seguenti Sim: XXX, XXX, XXX, XXX;
- b) di aver successivamente stipulato, in data 19.03.2010, contratto con Vodafone per la migrazione delle suddette linee;
- c) che la migrazione avveniva nel mese di aprile 2010;
- d) che Tim, invece di chiudere il contratto continuava a fatturare fino al 2011, attivando anche un ulteriore profilo contrattuale n. XXX e n. 3 sim (XXX, XXX, XXX), non riconosciute dal cliente e oggetto di fatturazione;
- e) che i terminali, in possesso del cliente, erano stati garantiti come inclusi nel contratto e che alla fine del periodo erano da considerarsi di proprietà del cliente;
- f) che la fattura oggetto di contestazione è la n. 7X03344197 di Euro 3.064,75 con Euro 1.354,61 di addebito terminali non dovuto e con il costo di canoni da aprile a agosto 2010 non dovuti;
- g) che Tim ha successivamente emesso fattura di storno 7X03341122 per Euro – 1.519,68, continuando tuttavia a emettere bollette per costi fissi non utilizzati;
- h) che un ulteriore addebito di Euro 1.667,79 è inoltre portato dal contratto n. XXX, inesistente e da annullare in toto;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) conferma della cessazione contratto n. XXX in esenzione spese per avvenuta migrazione in Vodafone a partire da aprile 2010;
- 2) conferma annullamento contratto n. XXX, in esenzione spese, per inesistenza dello stesso;
- 3) annullamento fatture emesse successivamente al mese di marzo 2010;
- 4) cancellazione pratica recupero crediti in esenzione spese;

5) rimborso di Euro 200,00 a parziale compensazione del disagio subito dal cliente.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- preliminarmente l'operatore eccepisce l'inammissibilità dell'istanza per impossibilità di verifica della corrispondenza fra le odierne circostanze e quelle lamentate nell'istanza di conciliazione;
- nel merito, con riferimento ai contratti n. XXX e n. XXX, l'operatore dichiara che in data 3.02.2010 il cliente chiede la migrazione delle sue utenze telefoniche, già riferite al contratto n. XXX del 23.02.2009, nel contratto n. XXX e che in data 5.03.2010 il cliente stesso chiede la migrazione di tutte le utenze verso il nuovo contratto n. XXX, con nuova offerta commerciale Tutto Compreso professional. Quest'ultimo contratto è stato sottoscritto in data 3.2.2010, è attivo dal 26.03.2010 ed è cessato in data 18.07.2011 per morosità, e prevede 4 linee di fonia, una linea dati e sei apparati;
- i prodotti in vendita rateale sono rimasti attivi a seguito della portabilità delle utenze e sarebbe stato cura del cliente chiederne la cessazione, operazione che avrebbe comportato l'addebito delle rate residue in un'unica soluzione;
- le Sim dati non sono state oggetto di portabilità e il cliente non ne ha mai fatto oggetto di cessazione;
- che l'importo residuo da pagare ammonta a € 5.678,40.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che venga dichiarata inammissibile e/o infondata la domanda avversaria.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

A) Sul rito.

Preliminarmente si deve evidenziare l'inammissibilità delle domande avanzate dall'istante di cui ai punti 1) 2) e 4) in quanto sono da rigettarsi le richieste dirette all'ottenimento di una pronuncia dichiarativa della risoluzione ovvero annullamento del contratto o di situazioni in fatto e in diritto che esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4) della delibera Agcom n. 173/07/CONS (v. in tal senso Corecom Emilia Romagna Delibera n. 12/11, delibera n. 16/11, Delibera n. 33/11).

E' altresì da rigettarsi, preliminarmente, l'obiezione avanzata dall'operatore in ordine all'inammissibilità dell'istanza, relativa alla asserita impossibilità di appurare se le circostanze indicate dal ricorrente siano differenti rispetto a quelle rappresentate nell'istanza di conciliazione, e ciò in quanto l'art. 14 del Regolamento non impone al ricorrente di allegare alla domanda di definizione della controversia l'istanza relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione.

E' inoltre da rilevarsi come, nel caso di specie, l'oggetto della richiesta di definizione corrisponda a quanto già sottoposto a tentativo di conciliazione, posto che, tra l'altro, l'operatore non ha eccepito, nel merito, che la questione in discussione, ovvero parte di essa,

fosse in tutto o parzialmente diversa da quella già affrontata in sede di tentativo di conciliazione.

B) Nel merito.

B. 1 Nel merito la domanda dell'istante di cui al punto 3) va parzialmente accolta per le seguenti motivazioni:

il caso in esame attiene ad una problematica relativa all'emissione, da parte di TELECOM, di fatturazione successiva alla richiesta, da parte dell'istante, di migrazione di linee telefoniche a favore di altro operatore, oltre che all'emissione di fatturazione relativa a contratto che l'istante assume inesistente, in quanto mai richiesto, nè sottoscritto.

Al fine di fare chiarezza su quanto oggetto di odierna contestazione, occorre necessariamente riferirsi alla documentazione prodotta agli atti, sia da parte dell'operatore che del ricorrente:

- l'operatore ha depositato copia di proposta di abbonamento Multibusiness del 23.02.2009, comprendente n. 4 linee telefoniche (XXX, XXX, XXX, XXX), oltre a n. 6 terminali in vendita rateale, come si evince dalla schermata in allegato, oltre che dalla memoria TELECOM non contestata sul punto da parte ricorrente;
- l'operatore ha altresì allegato copia del contratto n. XXX del 3.02.2010, afferente una richiesta di variazione commerciale/migrazione delle suddette linee telefoniche a nuovo profilo tariffario denominato "1Cent Plus VIC08 RestainTim";
- nulla risulta depositato, da parte dell'operatore, con riferimento al contratto n. XXX;
- il ricorrente ha depositato "Proposta di abbonamento Offerta Vodafone del 19.03.2010, relativa alla portabilità di n. 4 linee telefoniche (XXX, XXX, XXX, XXX) e fattura Vodafone n. 8811281634, relativa al periodo di fatturazione 30.03.2010-9.04.2010, documenti questi ultimi che venivano acquisiti d'ufficio, a fini istruttori, ex art. 18 comma 2) del Regolamento;
- risulta inoltre appurato che la migrazione in Vodafone è avvenuta nel mese di Aprile 2010.

Pertanto, dalle risultanze istruttorie emerge che XXX ha stipulato in data 23.02.2009 contratto con TIM per l'attivazione di n. 4 linee telefoniche (XXX, XXX, XXX, XXX) nonché per l'acquisto in vendita rateale per 24 mesi di n. 6 apparati (2 blackberry, 3 chiavette, 1 apple Iphone) come riportato nella memoria difensiva Telecom e non contestato dal reclamante, che non ha depositato memoria di replica.

Dalla lettura testuale della documentazione agli atti, nulla emerge con riferimento alle linee dati, espressamente sconosciute dal ricorrente.

Risulta inoltre appurato che il ricorrente in data 3.02.2010 ha stipulato nuovo contratto n. XXX relativo ad una variazione commerciale/migrazione delle suddette linee telefoniche ad un nuovo piano tariffario.

E' stato altresì provato dal ricorrente di aver provveduto a sottoscrivere nuovo contratto con Vodafone in data 19.03.2010, relativo alla portabilità di n. 4 linee telefoniche (XXX, XXX, XXX, XXX).

Il ricorrente ha altresì espressamente disconosciuto il contratto n. XXX, di cui l'operatore non esibisce né deposita materiale probatorio.

Con riferimento alla fattispecie in oggetto, va rilevato che l'utente ha diritto di recedere dal contratto secondo le previsioni contrattuali e normative, con specifico riferimento anche a quanto stabilito dall'art. 1 comma 3 della Legge 40/2007 e dalla normativa Agcom in materia di migrazione e cessazione dei servizi di accesso (art. 19 Delibera Agcom n. 274/07/CONS).

Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso, anche contestuale alla richiesta di migrazione, l'operatore donating deve attivarsi per rendere effettivo il recesso. Pertanto, in caso di ritardo nella lavorazione del recesso, qualora l'operatore non dimostri che il ritardo è stato determinato da circostanze ad esso non imputabili o da problematiche tecniche non causate da propria colpa, oltre che di avere informato l'utente degli eventuali ostacoli incontrati e di essersi diligentemente attivato per rimuoverli, si configura un diritto dell'utente allo storno delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto (v. in tal senso Corecom Toscana, Delibera n. 20/2012).

Pertanto, atteso che la legge 40/2007, già citata, ha previsto un termine massimo di trenta giorni per attuare il recesso e il trasferimento delle utenze, obbligando gli operatori ad espletare le procedure di passaggio entro il suddetto termine, si deve concludere che il recesso è divenuto efficace a far data dal 19.04.2010, ovvero trenta giorni dopo la stipula del contratto con VODAFONE.

Da tale data, ogni fatturazione del gestore telefonico deve ritenersi indebita.

TELECOM va pertanto ritenuta responsabile della indebita fatturazione all'istante, a partire dal 19.04.2010 e comunque fino a chiusura del ciclo di fatturazione.

In tal senso va comunque rilevato che il contratto stipulato in data 23.02.2009, prevedeva la vendita rateale di n. 6 apparati per 24 mesi, con scadenza naturale da indicarsi nella data del 22.02.2011. Pertanto, posto che il contratto è stato anticipatamente risolto dal ricorrente a far data dal 19.04.2010, dovranno essere escluse dallo storno le eventuali rate residue dei prodotti in vendita rateale, oltre alle voci relative al traffico telefonico effettuato.

Conseguentemente, con riferimento alle fatture riferibili al contratto n. XXX per il periodo successivo al 19.04.2010 e fino alla data di cessazione del contratto, dovranno essere stornate, in caso di mancato pagamento, unicamente le voci relative ai canoni delle linee mobili oggetto del contendere.

Con riferimento al contratto n. n. XXX, stante il disconoscimento dello stesso da parte di XXX, oltre che la mancata allegazione probatoria da parte dell'operatore, tutta la relativa fatturazione dovrà essere stornata.

C) Sulle spese del procedimento.

Si ritiene equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di € 150,00 (centocinquanta/00) in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati,

- il **parziale accoglimento** dell'istanza presentata da XXX XXX, in persona del sig. XXX, corrente in XXX, nei confronti dell'operatore TELECOM ITALIA XXX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, corrente XXX, il quale operatore è tenuto a:

- con riferimento alle fatture emesse riferibili al contratto n. XXX per il periodo successivo al 19.04.2010 e fino alla data di cessazione del contratto, stornare le voci relative ai canoni delle linee mobili oggetto del contendere;
- con riferimento al contratto n. XXX, stornare tutta la relativa fatturazione;
- con riferimento alle spese di procedura, corrispondere all'utente, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma complessiva di € 150,00 a titolo di rimborso spese, come specificato in motivazione.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom 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 dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

IL PRESIDENTE
Bruno Geraci

IL COMMISSARIO RELATORE
Tiziana Maglione

DT/NP/AM