

DETERMINA n° 25 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / TELECOM ITALIA S.p.A.

GU14 / 79 / 2018

IL DIRIGENTE DELLA "SEGRETERIA CORECOM SICILIA"

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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*”;
- VISTA** la legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (CORECOM);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTO** l'art. 19, comma 7, del “*Regolamento*” che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CORECOM. la definizione delle controversie di modesta entità aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00);
- VISTA** l’istanza di definizione della **Sig.ra XXXXXXXXX** acquisita il 13 febbraio 2018 al n. prot. 7961;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA** **la posizione dell’istante:**
- la Sig.ra XXXXXXXXX risultava titolare di un contratto di abbonamento di telefonia fissa con Telecom Italia S.p.A. (di seguito Telecom), per la linea di utenza XXXXXXXXXXXX, nel mese di novembre 2016, comunicava a Telecom la disdetta dal relativo contratto di abbonamento telefonico, in virtù del subentro di un nuovo gestore di telefonia, ovvero Fastweb S.p.A. Nel mese di gennaio 2017, la Telecom inviava l’ultima fattura per il servizio usufruito dalla Sig.ra XXXXXXXXX, sottolineando che nulla era dovuto in quanto la suddetta fattura era stata interamente scontata. In data 27.03.2017, l’istante riceveva una diffida da parte della Fides S.p.A., incaricata da Telecom per la riscossione della fattura n. RV07472115 dell’importo di € 136,42. In data 27.06.2017, l’istante contestava la fattura n. RV07472115, rilevando che faceva riferimento ad un’utenza ormai inattiva da novembre 2016 a causa del passaggio ad altro operatore, precisava di non aver mai ricevuto la suddetta fattura, che l’importo addebitato è notevolmente elevato rispetto alle fatture pagate solitamente e altresì contestava che trattandosi di utenza fissa, non sono e non dovrebbero essere previsti costi di recesso. Inoltre si invitava e diffidava la Telecom a verificare la posizione amministrativa dell’istante e a comunicare i dettagli delle fatture asserite come insolute. Al superiore reclamo, l’istante rappresenta che non seguiva nessun riscontro da parte di Telecom.
- In data 06.12.2017, si svolgeva presso il Corecom Sicilia il tentativo di conciliazione che si concludeva con esito negativo.
- In base a tali premesse, l’istante ha richiesto:
1. storno della fattura RV07472115 di € 136,42;
 2. indennizzo per mancata risposta al reclamo;

3. indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti
4. risarcimento di danni patrimoniali e non
5. rimborso delle spese di procedura.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

La **Telecom Italia S.p.A.** nella propria memoria difensiva, precisa che l'utenza in contestazione, risulta cessata per passaggio verso altro operatore in data 07.11.2016 e, pertanto, con il conto di dicembre 2016, sono stati addebitati il canone ed il traffico sino al 07.11.2016 (data di passaggio ad altro OLO) ed il contributo per la cessazione della linea telefonica. Telecom rappresenta che non sono presenti nella fattura contestata addebiti illegittimi, in quanto i costi per la disattivazione della linea sono pertinenti, documentati e comunicati all'Autorità, come anche l'addebito relativo all' "*annullamento sconto per cessazione anticipata*", è conforme agli orientamenti dell'AGCOM e della giurisprudenza del Consiglio di Stato. Telecom rileva inoltre, che la cliente è stata sollecitata con nota datata 21.01.2017 e che il reclamo della stessa, è stato riscontrato con nota datata 26.08.2017. In base a queste premesse Telecom chiede il rigetto dell'istanza.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito specificato.

In relazione alla richiesta dell'istante di cui al punto **1. storno della fattura RV07472115 di € 136,42**; la richiesta può essere accolta parzialmente per le motivazioni di seguito riportate. Le voci in fattura vanno analizzate singolarmente, (costo disattivazione linea e servizio e annullamento sconto per cessazione anticipata). È importante premettere che il contratto di cui trattasi (Tim Smart Voce Casa), non è un normale contratto di abbonamento, ma presenta l'applicazione di sconti tariffari. Sul tema, i giudici amministrativi, (Tar Lazio, 5361/2009, C. di Stato 1442/2010) hanno ritenuto pienamente legittima la richiesta dell'operatore, di restituzione degli sconti, di cui l'utente ha infatti beneficiato durante la vigenza del rapporto contrattuale, in ragione di un vincolo di durata non rispettato. È comunque opportuno considerare, che relativamente al contratto in esame, sulla base dei documenti allegati da Telecom alla memoria ritualmente depositata, l'operatore non ha documentato lo "*sconto per cessazione anticipata*", pertanto restano a carico dell'istante i soli costi cessazione utenza poiché pertinenti alla disdetta, che ammontano a € 38,82. L'operatore quindi dovrà operare uno storno parziale della

fattura RV07472115 per il costo relativo allo sconto per cessazione anticipata per l'importo di € 97,60.

In relazione al punto **2.** *indennizzo per mancata risposta al reclamo pari a € 77,00 relativo al periodo intercorrente dal 27.06.2017 al 13.09.2017*; in questo caso la richiesta può essere accolta parzialmente, si ritiene di potere ravvisare in capo a Telecom una responsabilità nei confronti dell'utente e pertanto sulla scorta della documentazione prodotta dall'operatore, si evince che il reclamo dell'istante proposto il 27.06.2017 è stato riscontrato il 26.08.2017, di conseguenza per il computo di tale indennizzo si deve tenere conto dei 60 giorni intercorrenti tra la data del reclamo e quella del riscontro, decurtato dei 30 giorni che l'operatore si riserva per dare riscontro, come dalla carta dei servizi, l'indennizzo per mancata risposta al reclamo calcolato a € 1 pro die, è pari a € 30.

In riferimento alla richiesta del punto **3.** *indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti pari a € 685,00, per l'attivazione dei servizi Voce e Adsl non richiesti*; si ritiene di non poter accogliere la richiesta di indennizzo ex art. 8 del Regolamento, motivata dall'istante, sul presupposto che Telecom abbia attivato in modo arbitrario, nei confronti della stessa, dei servizi non richiesti, servizi Voce e Adsl. Il mancato accoglimento deriva dal fatto che non vi sono elementi probatori che confermino tale lamentata richiesta, e soprattutto in considerazione che Telecom nella propria memoria difensiva, ha precisato che l'utenza in contestazione risulta cessata per passaggio verso altro operatore in data 07.11.2016, circostanza che non è stata contestata dall'istante.

In merito alla richiesta di cui al punto **4.** *risarcimento di danni patrimoniali e non ai sensi e per gli effetti degli artt. 1218 e 2043 c.c., nella misura di € 500,00*, si ritiene non possa essere accolta, perché da ritenersi inammissibile. L'istante per come precisato in memoria, chiede il risarcimento dei danni da parte di Telecom, derivanti dalla responsabilità contrattuale ed extracontrattuale ex artt. 1218 e 2043, oltre ai danni patrimoniali e non patrimoniali "anche nella loro veste di natura esistenziale patiti" dall'istante. Si evidenzia come non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni in questa sede, poiché il Corecom non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia, ai sensi dell'art. 19, co. 4 del Regolamento, riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute. Pertanto, non rientra nel possibile oggetto di pronuncia previsto dal Regolamento. Resta comunque salva la possibilità di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

In riferimento al punto 5. *la rifusione delle spese legali sostenute*, si ritiene in considerazione del parziale accoglimento delle superiori istanze e del rigetto di altre, riconoscere la compensazione delle spese di procedura tra le parti.

Per i motivi riportati in premessa che qui si confermano integralmente, il Dirigente della Segreteria Corecom Sicilia,

DETERMINA

1. di accoglier parzialmente l'istanza Sig.ra XXXXXXXXX per l'utenza n. XXXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A.
2. che Telecom Italia S.p.A. dovrà effettuare lo storno parziale della fattura RV07472115 per il costo relativo allo sconto per cessazione anticipata di € 97,60.
3. che Telecom Italia S.p.A. dovrà inoltre versare alla Sig.ra XXXXXXXXX a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 30,00 (trenta/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.
4. di rigettare le ulteriori domande dell'utente.

la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo CORECOM. l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al *Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio* entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del CORECOM Sicilia e dell'AGCOM.

Palermo, 09/06/2020

IL DIRIGENTE
Segreteria Corecom. Sicilia
arch. *Francesco Di Chiara*

