

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CHINASIA TOUR OPERATOR XXX/TELECOM ITALIA XXX
(LAZIO/D/833/2015)

Registro Corecom n. 18/2017

IL DIRIGENTE

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 del 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 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 del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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

VISTA l’istanza dell’utente Chinasia Tour Operator XXX presentata in data 2 ottobre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore Telecom Italia XXX, di seguito, per brevità, “Telecom”, la sospensione delle linee per due volte per una presunta inesistente morosità.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a. Nei primi mesi del 2014, un sales manager Telecom proponeva a Chinasia un nuovo contratto con profilo tariffario “Azienda Tutto Compreso” ed attivava le nuove condizioni, pur in assenza di sottoscrizione del contratto;
- b. Le nuove bollette recavano costi più elevati delle precedenti;

- c. L'operatore non dava riscontro ai reclami e alla richiesta di invio del contratto;
- d. A seguito del mancato pagamento, Telecom sospendeva senza preavviso la linea telefonica, internet e la posta elettronica per due giorni e li riattivava dopo la sottoscrizione di un piano di rientro del debito, quantificato in Euro 2.781,98 senza alcun dettaglio;
- e. Il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all'udienza del 22.09.2015, si concludeva con esito negativo.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto che le linee non vengano sospese sino alla risoluzione della controversia, nonchè:

- l'annullamento del contratto
- lo storno dell'insoluto
- indennizzo per la sospensione del servizio
- copia del contratto sottoscritto e mai inviato

2. La posizione dell'operatore Telecom

L'operatore ha eccepito in via preliminare l'inammissibilità dell'istanza perché contenente domande nuove rispetto a quelle formulate in sede di conciliazione. Nel merito ha eccepito la mancanza di prove in ordine alla lamentata difformità degli addebiti rispetto alle condizioni contrattuali, ribadendo la correttezza degli importi fatturati per canoni mensili e per traffico extra soglia, come comunicato anche all'utente a seguito di reclami. Ha altresì eccepito che l'utente avrebbe potuto effettuare il pagamento delle sole somme non contestate, anziché omettere l'intero pagamento, evitando così la sospensione legittimamente effettuata da Telecom ex art. 19 CGC. Ha infine precisato la presenza di un insoluto di Euro 2.984,10.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, viene rigettata l'eccezione preliminare sollevata dall'operatore.

Nel modello UG depositato per l'avvio del procedimento di conciliazione, infatti, risultano indicati quali oggetto della controversia sia la fatturazione ingiustificata, sia la sospensione del servizio, domande ripresentate in sede di istanza di definizione.

Non può essere accolta la domanda di annullamento del contratto, perché estranea alla cognizione del presente procedimento, così come definita dall'art. 19, c. 4 del Regolamento e dalla del. AGCOM 529/09/CONS. Lo stesso per quanto riguarda la richiesta di copia del contratto, non essendo l'Autorità adita competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di *facere o non facere*.

La domanda di non sospensione delle linee in pendenza della controversia è ultronea, essendo la fattispecie già prevista dall'art. 5 della Delibera 173/07/CONS.

Così inquadrata, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è proponibile.

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

3.1. Sulla indebita fatturazione

L'istante lamenta una fatturazione da parte di Telecom non conforme a quanto previsto dal profilo tariffario "Azienda Tutto Compreso" propostole da un agente ed applicato in assenza di contratto sottoscritto, e chiede lo storno totale dell'insoluto.

L'operatore contesta la lamentata difformità e ribadisce la correttezza degli importi fatturati per canoni mensili e per traffico extra soglia, evidenziando di aver dato esaustiva risposta ai reclami svolti dall'utente.

La domanda dell'utente non può essere accolta per la seguente ragione.

In primo luogo è infondato il motivo di illiceità degli addebiti rappresentato dall'istante nella mancanza del contratto sottoscritto.

Tale mancanza, contestata per la prima volta nel procedimento conciliativo (non è stata infatti provata alcuna precedente richiesta di invio del contratto), è in evidente contrasto con il senso ed il tenore della lettera del 20 dicembre 2014 inviata all'operatore, in atti.

In essa infatti l'istante non contestava all'operatore la validità del contratto attivato nel mese di maggio 2014, né l'attivazione non voluta di un nuovo profilo tariffario. Lamentava unicamente, dopo sette mesi di esecuzione del contratto, che il "piano tariffario adottato" dal 5 maggio 2014 non era confacente alla propria operatività, che non era stato possibile monitorare i consumi mensili e valutare l'adeguatezza "del contratto in essere", e manifestava la volontà di modificare il "regime applicato" con altro più adeguato alle esigenze dell'azienda.

Le espressioni utilizzate e l'esecuzione continuata per sette mesi dimostrano che l'istante aveva quindi accettato il contratto con il nuovo profilo all'epoca propostogli, a nulla rilevando, sotto il profilo della validità del rapporto, e della liceità degli importi fatturati, la mancanza della copia sottoscritta.

Ciò premesso, la domanda viene rigettata perché l'istante non ha provato l'asserita difformità tra i costi dei servizi previsti nel piano tariffario adottato e quanto addebitato dall'operatore.

Nella citata lettera di reclamo, infatti, contesta genericamente l'inadeguatezza del profilo commerciale in vigore dal 5 maggio 2014 rispetto alle esigenze dell'azienda, ma non precisa in alcun modo quali siano gli importi del profilo applicato e gli importi fatturati ad essi non conformi, ed effettua un altrettanto generico riferimento "alla sproporzionata incidenza del traffico oltre soglia", senza precisare se, e secondo quali tariffe, tale traffico avrebbe dovuto contrattualmente essere fatturato.

La genericità della contestazione e la mancanza di qualsivoglia elemento probatorio, anche indiziario, circa la lamentata difformità tariffaria preclude ogni valutazione in ordine alla conformità o meno degli importi fatturati da Telecom al profilo applicato.

La domanda viene quindi rigettata.

3.2. Sulla sospensione dei servizi

L'istante lamenta la non preavvisata sospensione dei servizi voce, internet e di posta elettronica per due giorni, chiedendo la liquidazione di un indennizzo.

La domanda dell'utente è fondata per la seguente ragione.

Telecom ha sostanzialmente ammesso di aver sospeso i servizi in presenza della morosità. Ma non ha dedotto né ha provato alcunché in ordine al preavviso della effettuata sospensione,

previsto dalla normativa di settore come elemento indispensabile per la sua legittimità. Né ha contestato la durata della sospensione, che l'utente ha dichiarato essere stata di due giorni.

Si ritiene pertanto che, sotto questo profilo, la sospensione del servizio sia stata illegittimamente effettuata, con conseguente diritto dell'istante alla liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio voce e internet. Non può essere riconosciuto un distinto indennizzo per la sospensione del servizio di posta elettronica, rientrando il servizio in quello internet.

Ai sensi del combinato disposto degli artt. 2, 4.1 e 12.2 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, l'indennizzo viene determinato in Euro 60,00 (sessanta/00).

Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo procedere alla loro compensazione, tenuto conto del modesto valore della controversia, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art. 19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Chinasia Tour Operator XXX nei confronti della società Telecom Italia XXX.
2. La società Telecom Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante l'importo di Euro 60,00 (sessanta/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2, 4.1 e 12.2 allegato A alla delibera 73/11/CONS come determinato in motivazione, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
3. La società Telecom Italia XXX è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina 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 decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.
5. E' 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 determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 15/03/2017

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto