

DETERMINAZIONE n. 17 del 15 giugno 2015

Oggetto: Definizione della controversia Scaviter ■■■ / Telecom Italia ■■■■

IL DIRIGENTE

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;

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";

VISTI la legge regionale 25 giugno 2002 n. 22 (Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni), in particolare l'art. 30, e il Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni, adottato ai sensi dell'articolo 8 della legge regionale 1 febbraio 2000, n. 10 "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni e pubblicato sul BURT n. 9 del 27/02/2002;

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 integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, Allegato A;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS Allegato 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";

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);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 1 del 13 gennaio 2014 ad oggetto “Modifica dei decreti del Segretario Generale n. 8 del 2013 e n. 11 del 2013 relativi all’assetto organizzativo del Consiglio regionale” con il quale è stato conferito al sottoscritto l’incarico di responsabile del Settore “Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore civico, al Corecom, all’Autorità per la partecipazione, al CdAL e alla Copas” con decorrenza 15 gennaio 2014;

VISTA l’istanza n. 62 del 13 febbraio 2014 con cui la società Scaviter ■ 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 ■ (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 n. 173/07/CONS, Allegato A;

VISTA la nota del 17 febbraio 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato Regolamento, l’avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 29 aprile 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della controversia in data 4 giugno 2014;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La società istante, intestataria di un contratto di telefonia mobile di tipo *business* con il gestore H3G ■ sottoscriveva nel mese di aprile 2012 un contratto con il Gestore Telecom Italia, che prevedeva la portabilità delle numerazioni mobili. L’Agente incaricato da Telecom Italia, al momento della sottoscrizione, assicurava la società Scaviter sulla circostanza che le penali eventualmente addebitate dall’operatore H3G ■ sarebbero state rimborsate. Nonostante le numerose richieste formulate in tal senso, la compagnia Telecom Italia non avrebbe provveduto al rimborso e, pertanto, parte istante decideva di migrare le linee verso un diverso gestore.

In data 26 novembre 2013 parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l’istanza di definizione della controversia la società Scaviter ha chiesto:

- 1) Il rimborso delle penali “come promesso”;
- 2) Un “indennizzo tempo ore perse nel mandare R/A fax lettere 191”;
- 3) “Uscire dal contratto TIM senza penali”.

In data 19 marzo 2014, nel rispetto dei termini procedurali, la società Telecom Italia ha fatto pervenire una propria memoria difensiva con la quale l’operatore dichiarava come avrebbe già

proceduto con l'applicare uno sconto corrispondente alle penali addebitate dall'operatore H3G a partire dal periodo dicembre 2012 – gennaio 2013. La società istante, inoltre, risulterebbe a tutt'oggi insolvente, anche in relazione ad importi non contestati. Il gestore Telecom Italia, pertanto, chiedeva il rigetto di tutte le domande avversarie.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare si rileva che:

- Con riferimento alla domanda formulata sub 2) da parte istante, deve rilevarsi come la stessa debba considerarsi come una richiesta risarcitoria ed in merito si ricorda che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ne consegue che la domanda formulata dall'istante non potrà considerarsi ammissibile.
- Circa la domanda formulata sub 3), deve segnalarsi come la richiesta di “uscire dal contratto TIM senza penali” formulata nell'istanza di definizione esuli dall'oggetto della definizione della controversia così come statuito dal già citato art. 19, comma 4, del Regolamento: l'oggetto della pronuncia è limitato alla possibilità di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute (che può equivalere allo storno delle somme non dovute che ancora non siano state pagate) o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Anche questa domanda, pertanto, deve considerarsi inammissibile.

Nel merito:

L'istanza di rimborso delle penali addebitate dalla società H3G [REDACTED] formulata dalla società Scaviter può trovare parziale accoglimento, nei termini che si vanno ad esporre.

La società istante lamenta la circostanza che, in relazione alle linee di fonia mobile n. [REDACTED], n. [REDACTED], n. [REDACTED], n. [REDACTED], n. [REDACTED] e n. [REDACTED], gestite originariamente dall'operatore H3G [REDACTED] era stato pattuito, in sede di sottoscrizione di contratto con il nuovo operatore Telecom Italia che, dopo l'avvenuta portabilità verso quest'ultimo gestore, sarebbero state rimborsate le penali eventualmente addebitate dalla compagnia H3G [REDACTED]

Secondo quanto riportato dalla società Scaviter, il predetto rimborso, nonostante le numerose richieste formulate, non sarebbe mai avvenuto.

Il gestore Telecom Italia, nelle memorie depositate nel corso della procedura, sostiene che il rimborso delle penali addebitate dal precedente gestore sia stato, in realtà, già concesso, una volta che l'utente ha fornito la documentazione necessaria, con l'applicazione in fattura di sconti corrispondenti a partire dal periodo dicembre 2012 – gennaio 2013.

Nella documentazione allegata all'istanza GU14, la società Scaviter dimostra di aver sottoscritto un contratto con l'operatore Telecom Italia avente ad oggetto la portabilità di numerose linee mobili, precedentemente gestite dalla H3G [REDACTED] e contenente anche un'apposita clausola che prevede il rimborso delle penali eventualmente addebitate.

Si evince, inoltre, che per ottenere il rimborso delle penali, parte istante avrebbe dovuto inviare apposito modulo, corredato con copia del contratto sottoscritto con la compagnia Telecom Italia (e specificamente nella parte contenente l'indicazione del rimborso penali) e copia della fattura del precedente gestore contenente gli addebiti per recesso anticipato.

La società Scaviter dimostra di aver inviato la documentazione di cui sopra e, in particolare, la fattura n. 1269019189 emessa dalla H3G [REDACTED] in data 8 giugno 2012, contenente i costi per il recesso anticipato delle linee n. [REDACTED] e n. [REDACTED] per un totale di € 240,00 oltre IVA. Non si rinviene, al contrario, documentazione comprovante l'addebito per i costi di recesso anticipato in relazione alle altre linee oggetto dell'istanza.

Il gestore convenuto, peraltro, non nega di aver ricevuto, sebbene in ritardo, la predetta documentazione, e di averla ritenuta idonea ai fini di procedere con il rimborso. La società Telecom Italia dichiara di aver già assolto al proprio obbligo di rimborso, applicando nei conti telefonici emessi sconti corrispondenti a partire dal periodo dicembre 2012 – gennaio 2013. L'operatore, però, non produce alcuna documentazione dalla quale si possa evincere che tale rimborso sia effettivamente avvenuto.

Ne consegue l'obbligo, per la compagnia telefonica convenuta di rimborsare la somma di euro 240,00 oltre IVA alla società istante, a titolo di rimborso per i costi di recesso anticipato addebitati dal precedente gestore H3G [REDACTED] così come pattuito in sede contrattuale nell'aprile 2012.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTO l'art. 19, comma 7, del Regolamento 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;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 ex art. 19 del Regolamento;

DISPONE

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata dalla società Scaviter [REDACTED] in data 13 febbraio 2014 nei confronti di Telecom Italia [REDACTED] che l'operatore provveda:

- 1) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante dell'importo di euro 240,00 oltre IVA a titolo di rimborso per i costi per recesso anticipato addebitati dal precedente gestore H3G [REDACTED];
- 2) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante della somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 Delibera n. 173/07/CONS.

La somma così determinata a titolo di rimborso, di cui al punto 1), dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'istante 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.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso 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.

Firenze, 9 luglio 2015

Il Dirigente
Dott. Luciano Moretti