

CO.RE.COM. SICILIA

DETERMINA n° 3 / 2017

Definizione della controversia

/ TELECOM ITALIA S.p.A.

GU14/92/2016

IL DIRIGENTE DELLA " SEGRETERIA CO.RE.COM. 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 ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il *"Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Co.Re.Com.)*;

VISTO l'accordo quadro tra l'*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione*, la *Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*, sottoscritto il 4 Dicembre 2008;

VISTA l'art. 4 lettera e) della Convenzione tra l'*AGCOM* e il *Co.Re.Com. Sicilia* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta il 4 Dicembre 2015, 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 Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del *"Regolamento"*;

VISTA la delibera n. 12 del 16 dicembre 2016 del *Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Sicilia*, con la quale è stata confermata al *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.*, arch. *Francesco Di Chiara*, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00), ai sensi dell' art.19, comma 7, 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;

VISTA l’istanza del Sig. _____ acquisita in data 15/04/2016 al n° prot. 18930.

VISTA la nota del 21/04/2016 prot. n.19933, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 26 aprile 2016 prot. n.20765, con il quale il responsabile del procedimento ha invitato le parti a presentarsi il 17 Maggio 2016 all'udienza per la discussione della controversia;

CONSIDERATO che in sede di udienza di discussione, avvenuta il 17 maggio 2016, le parti non sono giunte ad una risoluzione bonaria della controversia.

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA La posizione dell'istante:

L' istante in data 11/08/2014 sottoscriveva con l'operatore Telecom Italia S.p.a ,per l'utenza telefonica _____, un contratto di fornitura del servizio di telefonia fissa e ADSL con profilo tariffario “ *Offerta Tutto*”. In data 28 Settembre 2015, a seguito del recesso effettuato, l'istante riceveva la fattura n.. RV04858582 datata 06 Ottobre 2015 per un importo complessivo di euro 169,69 che contestava tramite l’“*Associazione Alleanza e Tutela Consumatori*”, con reclamo scritto del 18 novembre 2015. Nel sopra citato reclamo l'istante chiedeva lo storno totale della fattura n.RV04858582 del 06 Ottobre 2015 in quanto ne contestava il quantum relativo sia alla voce “ *Costo disattivazione linea e servizio* ” che quello calcolato alla voce “ *Annullamento sconto per cessazione anticipata* “, perché in ossequio alle disposizioni contenute nel decreto Bersani Bis tali importi, a suo dire, non erano dovuti. Al reclamo non seguiva nessun riscontro da parte della società Telecom Italia S.p.a. .

In ragione dei descritti contegni dell’operatore telefonico convenuto, la parte istante ha richiesto:

- 1) lo storno totale della fattura n. RV04858582 del 06 Ottobre 2015 di euro 169,69 ;
- 2) la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- 3) la liquidazione delle spese di procedura;
- 4) la liquidazione di un eventuale risarcimento.

CONSIDERATA La posizione dell'operatore:

La società Telecom Italia S.p.A. , in sede di memorie, ha evidenziato la correttezza del proprio operato ed in particolare.

L'operatore Telecom Italia S.p.A., nella propria memoria, ha ribadito che l'istante in data 11 Agosto 2014 sulla propria utenza n. _____ aveva attivato l' *Offerta “ Tutto*”, che tale offerta prevedeva la gratuità sul contributo di attivazione (euro 97,60) a condizione che la linea telefonica di casa e ADSL rimanesse in Telecom Italia per 24 mesi. In data 28 Settembre 2015, quindi prima della scadenza pattuita da contratto dei 24 mesi, la linea telefonica in oggetto risultava essere cessata. In conseguenza di ciò, nella fattura n. RV03802977 del 6 ottobre 2015 di euro 169,69, venivano addebitati sia il “ *Costo disattivazione linea e servizio*” per euro 38,14 nonché il costo

“ *Annullamento sconto per cessazione anticipata*” per euro 97,60. In relazione alla mancata risposta al reclamo dell'istante datato 18/11/2015, l'operatore ha dichiarato di avere già predisposto un indennizzo pari ad euro 88,00.

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 precisato.

In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità delle richieste dell'istante *sub 4) di un eventuale risarcimento*, tenuto conto che le pretese risarcitorie esulano dalla competenza del CORECOM, ai sensi dell'articolo 19 del *Regolamento*, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Tuttavia, il ristoro dei disagi oggetto delle doglianze dell'utente può essere disposto per mezzo della liquidazione degli indennizzi di cui al *Regolamento sugli indennizzi*.

In particolare non può essere accolta la richiesta *sub 1)* relativa allo storno totale della fattura n. RV04858582 del 06 ottobre 2015 di euro 169,69 perché le somme ivi addebitate appaiono legittime e dovute. In particolare, con riferimento all'importo di euro 97,60 e correlato alla voce “*Annullamento sconto per cessazione anticipata*” si evidenzia che l'istante era a conoscenza di dover pagare tale somma, atteso che, l'operatore Telecom Italia S.p.A. aveva chiaramente indicato nella comunicazione allegata al conto 6/14 fattura n. RV03802977 del 10/11/2014 che “*la promozione sulla gratuità del contributo d'attivazione della linea telefonica di casa (0 euro anziché 97,60 euro) attivata in data 11/08/2014, è condizionata al mantenimento della linea di casa e dell'ADSL di Telecom Italia per almeno 24 mesi dalla data sopra indicata.*” Parimenti, il Sig.

era consapevole, nel momento in cui avrebbe cessato l'utenza di dover pagare la somma di euro 35,18 relativa al “*Costo di disattivazione linea e servizio*”, in quanto l'operatore, nel momento in cui aveva aderito all' *Offerta Tutto*, lo aveva debitamente informato su tali costi, come da comunicazione del 13 agosto 2014 prodotta in atti. E' opportuno ribadire che l'importo addebitato all'istante, per il *costo della disattivazione*, corrisponde effettivamente al costo di gestione previsto e riportato nella tabella riepilogativa che si trova sul sito dell'operatore Telecom Italia, peraltro, anche consultabile mediante il sito dell' *AGCOM*.

Si sottolinea che, i costi di disattivazione che l'operatore telefonico ha indicato nella tabella di cui sopra, sono stati preventivamente sottoposti alla verifica e all'approvazione dell' autorità *AGCOM* nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento dei costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità di quanto previsto dall'art.1, comma 3, della legge n.40/2007.

E' doveroso constatare che, nella fattura in contestazione, l'operatore ha rimborsato all' istante l'importo di euro 8,00 quale “*Rimborso anticipo conversazione*”.

In riferimento alla richiesta dell'istante punto *sub 2) la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 18 Novembre 2015*; la stessa deve essere accolta in quanto l'operatore Telecom Italia S.p.A., pur se ha dichiarato nella memoria di aver predisposto un indennizzo di euro 88,00 per il mancato riscontro al reclamo del 18 novembre 2015, non ha fornito alcuna prova documentale dell'avvenuto pagamento all'istante. Ne consegue quindi, che ai sensi dell' art. 11, comma 1, del citato *Regolamento*, l'istante avrà diritto alla corresponsione dell'indennizzo secondo il parametro pari ad euro 1,00 *pro die* per numero 88 giorni calcolati dal 19 dicembre 2015 (giorno successivo alla scadenza dei 30 giorni, quale termine indicato dall'operatore per la gestione del reclamo) al 16 marzo 2016 data in cui è stato esperito il tentativo di conciliazione (e quindi prima occasione utile di confronto tra le parti)

Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso per le spese di procedura.

DETERMINA

- 1) Di accoglie parzialmente l'istanza del Sig. nei confronti della

società Telecom Italia S.p.a. per le motivazioni di cui in premessa.

2) La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- euro 88,00 (ottantotto/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

3) La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Co.Re.com l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "*Regolamento*" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'*Autorità* ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 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, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del "*Regolamento*".

Il presente provvedimento 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 sul sito *web* del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 16 Marzo 2017

Il Dirigente
della Segreteria Co.Re.Com. Sicilia
arch. Francesco Di Chiara

