



CONSIGLIO
REGIONALE
DEL LAZIO

DETERMINAZIONE N. 406 del 17/04/2019

Servizio Tecnico, Organismi di controllo e garanzia

Struttura proponente: Struttura amministrativa di supporto al Co.Re.Com. Lazio

OGGETTO: Definizione della Controversia Franco Frutta2 XXX/TELECOM ITALIA(Lazio/D/229/2018)

Con impegno contabile

Senza impegno contabile

L'estensore
Dott.ssa Raffaella Anello

Il Responsabile
del procedimento

Il Direttore
Ing. Vincenzo Ialongo

Funzione Direzionale di Staff - Bilancio, Ragioneria.

Data di ricezione: _____

Protocollo N° _____

ANNO FINANZ.	CAPITOLO	C/R/P	IMPEGNO			STANZIAMENTO BILANCIO	DISPONIBILITÀ RESIDUA	IL DIRIGENTE
			NUMERO	DATA	IMPORTO			

Data registrazione impegno di spesa _____

Si attesta la regolarità contabile del presente atto e la copertura finanziaria dello stesso.

Il dirigente della struttura
competente in materia
di bilancio e ragioneria

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Franco Frutta 2 XXX /TELECOM XXX

(LAZIO 229/2018)

Registro Corecom n. 16

IL DIRETTORE

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 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. 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 Franco Frutta 2 XXX presentata in data 28.02.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Con l’istanza di definizione l’istante ha lamentato nei confronti di Tim XXX (di seguito “Tim”) un disservizio concernente la totale mancanza di segnale mobile Tim nel proprio luogo di lavoro che lo costringeva a migrare verso altro operatore.

Nello specifico, dalla documentazione allegata dall’istante, si precisa che:

- In data 28.09.2017 i numeri mobili di Frutta 2 passavano a Tim;
- In data 16.10.2017, l’istante inoltrava a mezzo pec una missiva in cui si informava il gestore Tim di volersi avvalere del diritto di recesso anticipato, motivando tale scelta per la “mancanza di copertura Tim nella zona”.
- In data 15.12.2017 veniva emessa da Tim una fattura con un importo di euro 547,48 afferente al periodo 11.10.2017 – 18.10.2017, recante come data di cessazione contratto 21.11.2017.

Su tali premesse, l’istante chiede lo storno integrale della fattura n. 7X05213306, emessa da Tim, pari a euro 547,48.

2. La posizione del gestore

Il gestore, con la memoria depositata in data 13.04.2018, ha eccepito, preliminarmente, l’infondatezza dell’istanza – eccependone altresì l’improcedibilità – in

quanto l'utente non avrebbe mai né comunicato a Tim la problematica evidenziata in sede d'istanza, né richiesto una risoluzione della stessa, ma richiedendo immediatamente la cessazione del contratto.

Il gestore ha poi eccepito la mancanza di specifiche prove a sostegno del fatto che non vi fosse alcuna copertura mobile asserendo che, anche laddove queste vi fossero state, comunque queste non produrrebbero l'effetto sperato. A sostegno di tale tesi, l'operatore cita dei precedenti che dimostrerebbero l'impossibilità di richiedere indennizzi riferiti a malfunzionamenti qualora questi non vengano puntualmente segnalati al gestore.

3. Motivi della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.



L'utente, contrariamente a quanto asserito dalla difesa del gestore, non ha richiesto alcun indennizzo ma ha, di fatto, chiesto lo storno dei costi di recesso anticipato per impossibilità della fruizione del servizio. Più nello specifico, con il reclamo del 16.10.2017 ha comunicato al gestore Telecom di avere effettuato la richiesta di migrazione ad altro gestore a causa della "mancanza di copertura di rete Tim nella zona" dell'esercizio commerciale di sua proprietà.

Nonostante ciò, veniva emessa da Tim la fattura n. 7X05213306 del 15.12.2017 pari ad euro 547,48, comprensiva dei costi di recesso.

Giova evidenziarsi che, nella succitata fattura, non si evince traccia di traffico telefonico sulle utenze in questione per il periodo in cui è stato in essere il rapporto con Tim.

La domanda dell'utente è fondata.

Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Nella fattispecie, a fronte del dedotto malfunzionamento lamentato dall'utente, spettava al gestore, mediante il dettaglio del traffico telefonico, provare di avere fornito il servizio in modo regolare e continuo, nonché di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere il disservizio o che l'inadempimento è dipeso da cause alla stessa non imputabili ex art. 1218 codice civile o da cause specifiche di esclusione della responsabilità.

Qui il dato certo, non confutato dal gestore, è che con il reclamo del 16.10.2017 l'utente ha manifestato la volontà di migrare ad altro gestore per l'impossibilità di usufruire del servizio, fin dall'attivazione, per mancanza di copertura di rete.

Circostanza questa, che può ritenersi provata dalla totale assenza di traffico telefonico nella fattura contestata.

La domanda di storno della fattura n. 7X05213306 del 15.12.2017 può essere accolta, non avendo l'utente fruito dei servizi per la parte del periodo al quale si riferisce la fattura contestata.

Al riguardo si premette che la legittimità dell'addebito di costi di disattivazione è stabilita dall'art. 1, comma 3 della Legge 40/2007 (conversione del Decreto Bersani) secondo cui "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia

utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e *senza spese non giustificate da costi dell'operatore* e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. (...)

I costi richiesti all'utente per la cessazione del rapporto contrattuale devono quindi essere pertinenti al recesso, come espresso anche nelle Linee Guida del 28 giugno 2007, emanate sulla base dei poteri di vigilanza attribuiti dal comma 4 dell'art. 1 della legge sopra richiamata, dalla Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità.

I costi che gli operatori hanno presentato per la verifica all'Autorità, sono pubblicati, ai sensi della delibera n.96/07/CONS, sui siti web degli operatori di comunicazioni elettroniche e nella pagina del sito web dell'Autorità dedicata alla "Tutela dell'utenza e condizioni economiche dell'offerta". Consultando le pagine web indicate, gli utenti possono quindi individuare, in relazione ai diversi servizi offerti, i costi previsti per la disattivazione del servizio.

Resta fermo che una volta approvati dall'Autorità, detti costi debbano essere previsti dalle condizioni contrattuali ed adeguatamente pubblicizzati, in base ai criteri dettati dalla delibera n.96/07/CONS, sui siti web di ciascun operatore.

In generale pertanto, a fronte della contestazione mossa, spetta al gestore fornire prova della correttezza e della legittimità dell'importo fatturato a titolo di contributo di disattivazione rispetto ad una eventuale previsione contrattuale sottoscritta dall'utente.

Nel caso di specie poi, il costo per disattivazione del servizio non è dovuto, essendo la risoluzione del contratto riconducibile ad inadempimento dell'operatore.

Deve pertanto riconoscersi all'utente da parte di Tim lo storno integrale della fattura n. 7X05213306 del 15.12.2017 nonché l'eventuale ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese.

4 Sulle spese di procedura

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce, inoltre, che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo compensare le spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,



Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRETTORE

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 l'istanza dell'utente, Franco Frutta 2 XXX nei confronti della società Tim XXX.
2. La società Telecom XXX è tenuta riconoscere in favore dell'istante lo storno integrale della fattura n. 7X05213306 del 15.12.2017 nonché l'eventuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese.
3. La società Telecom 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 d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È 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, 9 aprile 2019

Il Direttore
Ing. Vincenzo Ialongo