

## **DETERMINAZIONE n. 7 del 20 febbraio 2015**

**Oggetto: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXX XX XXXXXXXX XXXXXXXX X X XXX / Ambrogio XXX**

### **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. 312 del 17 aprile 2013 con cui XXXXXXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XX XXXXXXXX XXXXXXXX X X XXX chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Ambrogio XXX (di seguito, per brevità, Ambrogio) 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;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

L’istante, titolare di un contratto per servizio voce e Adsl relativo all’utenza XXXXXXXXXXXX, lamenta la fatturazione di corrispettivi non dovuti poiché, in parte, riferiti ad un contratto sottoscritto dal precedente titolare dell’utenza e, in parte, successivi alla sua migrazione verso altro operatore.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento l’istante ha rappresentato quanto segue:

- a. il 4 settembre 2012 l’istante riceveva un telegramma dell’operatore Ambrogio con cui veniva sollecitato al pagamento della somma di euro 600,28 relativa a quattro fatture insolute;
- b. il 3 ottobre 2012 l’istante inoltrava formale reclamo tramite l’associazione “Federconsumatori” con il quale, deducendo di non aver mai sottoscritto alcun contratto con l’operatore Ambrogio, chiedeva l’invio della documentazione contrattuale in possesso dell’operatore e delle relative fatture al fine di svolgere le opportune verifiche;
- c. l’11 ottobre 2012 l’operatore Ambrogio riscontrava il reclamo dell’istante trasmettendo copia dei due contratti sottoscritti per l’utenza in questione e delle fatture insolute e confermando, nel merito, la correttezza degli importi fatturati.

In base a tali premesse, l’istante ha richiesto:

- i. lo “*storno integrale degli importi a qualunque titolo addebitati in relazione al contratto del 11/03/2011, intestato alla XXXXXXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XX XXXXXXXX XXXXXXXX X X XXX, la cui validità appare inficiata dal difetto dei requisiti essenziali sopra specificati*”;
- ii. lo “*storno integrale di tutte le fatture emesse in data successiva al 24/01/2012, in ragione del recesso esercitato e dell’erronea intestazione*”;
- iii. il “*ritiro della eventuale pratica del recupero crediti*”;
- iv. la “*liquidazione delle spese di procedura ed il rimborso delle spese effettivamente sostenute*”.

### **2. La posizione dell’operatore.**

Il 20 maggio 2013, nel rispetto dei termini procedurali, l’operatore Ambrogio ha trasmesso la propria memoria difensiva con la quale ha evidenziato quanto segue:

- a. che l'istante aveva sottoscritto un contratto per la fornitura del servizio di preselezione automatica con tariffe "Personal Flat" e Adsl relativo all'utenza XXXXXXXXXXXX;
- b. che in data 15 febbraio 2012 l'istante risultava essere migrato ad altro gestore, ma "i costi sono rimasti erroneamente attivi" con l'operatore Ambrogio;
- c. che, pertanto, con riferimento alle quattro fatture insolute, l'istante era tenuto al pagamento delle fatture n. 800/E del 5 gennaio 2012 e n. 19436/E del 5 maggio 2012, per un totale di euro 429,25, "per servizi utilizzati e costi di cessazione sostenuti dall'operatore", mentre l'operatore offriva lo storno delle fatture n. 4745/E del 4 febbraio 2012 e n. 8641/E del 4 marzo 2012, attendendo conferma per l'emissione della nota di credito.

Si dà atto che all'udienza di discussione del 15 ottobre 2013 la parte istante ha segnalato di non avere ricevuto la memoria prodotta da Ambrogio; tuttavia, dopo l'illustrazione della memoria stessa da parte dell'operatore, la parte istante non ha reiterato la propria eccezione ed ha insistito per la definizione della controversia, dovendosi pertanto ritenere che le difese dell'operatore siano state correttamente acquisite, nel contraddittorio delle parti, agli atti del procedimento.

### 3. 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.

Per quanto concerne le domande di cui ai punti i) e ii) delle conclusioni rassegnate nell'istanza di definizione, che per ragioni di ordine logico e sistematico saranno trattate congiuntamente, si rileva quanto segue.

Dagli atti del procedimento emerge che l'istante, in data 24 gennaio 2012, ha sottoscritto un contratto con l'operatore Ambrogio per la fornitura dei servizi voce e Adsl in preselezione automatica sull'utenza n. XXXXXXXXXXXX, precedentemente intestata ad altra società.

In pari data, l'istante manifestava la propria volontà di recedere dal contratto e il 15 febbraio 2012, così come riferito dall'operatore, migrava verso altro gestore.

Dagli atti del procedimento è emerso, altresì, che per la medesima utenza, in data 11 marzo 2011, era stato stipulato altro contratto tra l'operatore Ambrogio e altra società, tale XXXXXXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XX XXXXXXXX XXXXXXXX X X XXX, nella cui attività è poi subentrata la parte istante.

In tale contesto, e venendo alle quattro fatture in contestazione, si deve rilevare preliminarmente il difetto di legittimazione attiva della parte istante rispetto alla contestazione delle fatture intestate alla XXXXXXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XX XXXXXXXX XXXXXXXX X X XXX, verosimilmente riferite al contratto dell'11 marzo 2011, trattandosi di due soggetti giuridici distinti, dotato ciascuno della propria autonomia giuridica e patrimoniale.

Pertanto, non saranno oggetto di trattazione in questa sede le tre fatture n. 800/E del 5 gennaio 2012, n. 4745/E del 4 febbraio 2012 e n. 8641/E del 4 marzo 2012, tutte intestate a soggetto diverso dalla parte istante e identificate dal codice cliente 4742-07, il cui pagamento risulta peraltro essere stato erroneamente richiesto alla parte istante.

Deve procedersi, invece, all'esame della fattura n. 19436/E del 5 maggio 2012, correttamente intestata alla parte istante e identificata dal codice cliente 12056.

Al riguardo, si rileva che l'operatore, seppur tenuto, a fronte della contestazione dell'istante, a dimostrare l'esattezza dei dati posti a base della fattura (cfr., *ex multis*, Delibera Agcom n. 87/10/CIR, Delibera Agcom n. 109/12/CIR), non ha fornito alcuna giustificazione degli addebiti contenuti nella fattura in questione.

Il primo addebito, relativo a "*spese di gestione insoluto per fattura 15619*", risulta del tutto arbitrario e indimostrato: l'operatore, infatti, non ha prodotto copia di tale fattura e non ha neppure fornito eventuali indicazioni da cui possa evincersi la corretta imputabilità dei relativi costi in capo all'istante. In difetto di prova del titolo, nonché delle "*spese di gestione*" asseritamente sostenute, l'addebito di euro 7,99 risulta del tutto ingiustificato e deve essere stornato.

Con riguardo, invece, alle ulteriori voci applicate in fattura, si rileva che l'operatore, a fronte della contestazione dell'istante circa gli importi fatturati a titolo di "*costi di cessazione*" dei servizi, era tenuto a dimostrare l'equivalenza tra gli importi fatturati e i costi effettivamente sostenuti per la gestione del recesso, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007. In particolare, secondo il consolidato orientamento dell'Agcom, le "*spese*" recuperabili a carico dell'utente sono limitate ai soli "*costi*" sostenuti dall'operatore nella fase terminale del rapporto e strettamente funzionali alla sua estinzione, ossia le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo sopportato dall'operatore per procedere alla disattivazione (cfr., *ex multis*, Delibera Agcom n. 232/10/CONS).

Nel caso di specie, non essendo stata fornita alcuna prova in tal senso da parte dell'operatore, l'istante ha diritto allo storno di quanto indebitamente fatturato per le voci in questione, per un totale di euro 165,00.

Allo stesso modo, con riguardo alla penale per "*mancata restituzione apparato*", si rileva che l'operatore non ha fornito alcuna prova della consegna di eventuali apparati tecnici, la quale è stata peraltro espressamente contestata dall'istante in sede di formulario UG; anche in tal caso, pertanto, in difetto di prova da parte dell'operatore circa la legittimità dell'addebito, pari ad euro 100,00, lo stesso dovrà essere stornato.

Ne discende che l'operatore Ambrogio deve essere condannato allo storno integrale della fattura n. 19436/E del 5 maggio 2012, dell'importo di euro 333,94, con ritiro della eventuale pratica di recupero del credito.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura richieste al punto iv) delle conclusioni rassegnate nell'istanza di definizione, appare equo e proporzionale liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n. 173/07/CONS, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso delle spese sostenute per l'espletamento della procedura.

**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;

**VISTA** la relazione istruttoria ex art. 19, comma 1, del Regolamento, redatta dall'Avv. Raffaele Cioffi in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014;

## DISPONE

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 17 aprile 2013 XXXXXXXXXXXX XXXXXXXX  
XXXXXXXXXX XX XXXXXXXX XXXXXXXX X X XXX nei confronti di Ambrogio XXX che  
l'operatore provveda:

1) a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 50,00 a titolo di  
spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n.  
276/13/CONS;

2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa della società istante mediante lo storno  
integrale della fattura n. 19436/E del 5 maggio 2012, dell'importo di euro 333,94, con ritiro a cura e  
spese dell'operatore medesimo della eventuale pratica di recupero del credito.

E' fatta salva la possibilità per l'utente 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 alla presente  
delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del  
CoReCom, nonché trasmessa 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, 20 febbraio 2015

Il Dirigente  
Dott. Luciano Moretti