



Determinazione dirigenziale n. 10 del 22 dicembre 2015

Oggetto: definizione della controversia XXX LUBELLO / TELECOM ITALIA S.p.A.

IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

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*;

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*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 147/11/CIR, *Revisione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile - approvazione del regolamento*;

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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte del 13 gennaio 2014, n. 4 , con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza con cui la sig.ra XXX Lubello ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Telecom Italia S.p.A. (di seguito, Telecom), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione

VISTA la successiva nota con cui l'Ufficio invitava le parti a presentarsi all'udienza di discussione;

VISTE le memorie difensive depositate da entrambi gli operatori nei termini assegnati;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO

quanto segue :

1. Oggetto della controversia.

L'istante, nei propri scritti difensivi, in riferimento all'utenza n. XXX, rappresenta:

- a) che a seguito di cessazione di numerazione causa trasloco, perveniva la fattura n. RA03426889 con addebito di € 34,90 per cessazione;
- b) che veniva inviato reclamo senza riscontro;
- c) che Telecom avrebbe effettuato una modifica unilaterale del contratto;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) storno di € 34,90 per spese di chiusura non previste dal contratto e non giustificate;
- 2) rimborso di € 17,40 non restituite;
- 3) indennizzo € 300,00 per mancato riscontro al reclamo;

4) rimborso spese di procedura.

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

- che, con comunicazione del 26.9.2013, riscontrava il reclamo della sig.ra Lubello confermando la debenza delle somme contestate;
- che i costi per la cessazione del rapporto contrattuale devono essere pertinenti al recesso;
- che gli stessi sono pubblicati, ai sensi della delibera 96/07/CONS sui siti web degli operatori e sul sito web dell'Autorità;
- che, nel caso i costi addebitati siano difforni da quelli pubblicati, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità specificate;
- che il link pubblicato sul sito AGCOM riporta il costo di € 35,18 (IVA inclusa) a fronte dei costi di disattivazione sostenuti da Telecom;
- che l'importo richiesto alla sig.ra Lubello è di € 34,90 poiché all'epoca dei fatti l'aliquota IVA era del 21%;
- che il costo di disattivazione del servizio è previsto per tutte le cessazioni linee/ADSL, indipendentemente dalla data di attivazione del servizio ed è stabilita dalla manovra tariffaria del 1/4/2013, approvata da AGCOM e notificata ai clienti con informativa in fattura (vedi Telecom News conto 2/13 allegate), quindi l'addebito è corretto e dovuto;
- nel corso dell'udienza del 19.03.2015 Telecom precisava altresì che il conto prodotto in atti n. 5/13 contiene informativa relativa all'importo da pagare in caso di esercizio del diritto di recesso e che tale informativa non è stata in alcun modo contestata dall'istante;

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che venga respinta l'istanza presentata da XXX Lubello.

Con memoria di replica del 22.12.2015 la sig.ra Lubello precisava quanto segue:

- richiedeva di non ammettere agli atti "riscontro Telecom 26.09.2013" in quanto mai ricevuto dalla Sig.ra Lubello;
- che l'inserimento del costo di cessazione linea è da intendersi come modifica unilaterale del contratto che deve essere comunicata espressamente al cliente con preavviso minimo di 30 giorni, cosa che non è stata fatta dall'operatore.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

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

B) Nel merito

Sulla domanda di cui al punto 1), ossia di storno di € 34,90 (IVA inclusa) per spese di chiusura non previste dal contratto e non giustificate, si deve osservare che il conto

Telecom Italia intestato alla sig.ra Lubello relativo al 5° bimestre 2013 reca l'addebito di detto importo come "costo disattivazione linea".

Orbene, nella tabella riepilogativa pubblicata sul sito Telecom al link <https://www.tim.it/assistenza/per-i-consumatori/info-consumatori-fisso/telefonia/trasparenza-tariffaria-1>, peraltro consultabile anche mediante il sito www.agcom.it nella sezione "Tutela dell'utenza e condizioni economiche dell'offerta", l'operatore Telecom Italia ha riportato i costi di disattivazione, che sono stati sottoposti alla verifica e all'approvazione dell'AGCOM nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento in ordine all'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007.

Nel caso che ci riguarda, l'importo addebitato per il costo di disattivazione, corrisponde effettivamente al costo di gestione previsto e riportato in detta tabella (con la precisazione che essendo ora l'IVA più elevata di quella in vigore all'epoca dei fatti, l'importo è attualmente superiore).

Va tuttavia tenuto conto del fatto che il rapporto contrattuale è sorto in un periodo antecedente all'introduzione della variazione delle condizioni generali di contratto che hanno introdotto detto costo e che, quindi, il medesimo non era previsto al momento della conclusione del contratto.

E' quindi necessario accertare se l'operatore, nell'esercizio del proprio diritto di apportare variazioni alle Condizioni generali di contratto, abbia rispettato gli obblighi previsti dall'art. 70, comma 4 del d.lgs. 259/2003, recante il Codice delle comunicazioni elettroniche, ossia di informare l'utente dell'introduzione dei costi di disattivazione con preavviso di trenta giorni e del suo diritto di recesso senza penali in conseguenza dell'introduzione di detta variazione contrattuale.

Dalla documentazione in atti, risulta che Telecom, con la fattura RA00845724 del 6/2/2013, ha inoltrato all'utente, nella sezione "Telecom Italia Informa", al paragrafo "Variazione costi della linea telefonica di casa", la comunicazione che dal 1° aprile 2013 "l'importo che il cliente è tenuto a pagare in caso di esercizio del diritto di recesso dal contratto di abbonamento al servizio telefonico di base e/o dall'Offerta ADSL sarà unificato e ridotto a 34,90 € IVA inclusa. Detto importo sarà applicato in ogni caso di cessazione non imputabile a Telecom Italia e anche oltre i primi dodici mesi della durata contrattuale. Si precisa che detto importo non verrà addebitato nei casi in cui il cliente eserciti il diritto di recesso per effetto di variazioni contrattuali comunicate dall'operatore ai sensi della normativa vigente. [...] Qualora lei non accetti le variazioni indicate, ha il diritto di recedere dal contratto senza costi, dandone comunicazione scritta entro il 31 marzo 2013 a Telecom Italia, all'indirizzo postale indicato in questo Conto o via fax al n. gratuito 800.000.187".

L'istante nelle memorie di replica osserva che "non è arrivata alcuna informativa da Telecom in relazione all'aggiunta del costo di attivazione e agli atti non vi è alcuna documentazione in tal senso", mentre, in realtà, l'operatore ha prodotto, come già visto, proprio l'informativa, allegata alla fattura RA00845724 del 6/2/2013, che riporta quanto sopra evidenziato.

La mancata ricezione di detta fattura non è stata contestata dall'istante, né risulta che la medesima si sia avvalsa del diritto di recesso senza costi comunicato con la stessa.

Se l'inosservanza delle norme inerenti l'obbligo di preavviso rispetto al *dies a quo* di efficacia delle variazioni contrattuali e l'obbligo di comunicazione della facoltà di recesso ai sensi dell'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche soprarichiamato,

rende illegittimo, come più volte rilevato dall'Autorità, l'addebito dei costi di disattivazione, nel caso di specie, consegue, al contrario, la legittimità dell'addebito, avendo l'operatore comunicato la variazione contrattuale nel rispetto delle formalità e dei termini previsti dalla normativa richiamata.

Stante quanto premesso, la domanda dell'istante di cui al punto 1) viene respinta. Va parimenti respinta la domanda di rimborso di € 17,40, di cui al punto 2), per compensazioni operate dall'operatore sulla posizione contabile di parte istante, che avrebbe potuto essere presa in esame solo in caso di accoglimento della domanda di cui al punto 1).

Viceversa, relativamente alla domanda di cui al punto 3), di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, la domanda di parte istante va accolta.

La sig.ra Lubello ha infatti depositato reclamo inviato a Telecom a mezzo fax in data 10/9/2013 in cui specifica il nuovo indirizzo di residenza, in XXX, e parla espressamente di cessazione della linea di XXX per trasloco.

La lettera di riscontro prodotta dall'operatore, che parte istante sostiene di non avere ricevuto, è stata indirizzata a XXX, e non al nuovo indirizzo della sig.ra Lubello, dalla medesima comunicato all'operatore, come si evince proprio dal reclamo, e pertanto non può ritenersi sia stata ricevuta dalla medesima, anche tenuto conto dell'assenza di repliche dell'operatore sul punto.

L'articolo 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP stabilisce che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque, non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Quanto sopra, come più volte ribadito dall'Autorità, al fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

In relazione alla quantificazione dell'indennizzo, l'art. 11, comma 1 del Regolamento prevede che se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo pari ad € 1,00 al giorno per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00. Pertanto, verificato che l'operatore non ha dato prova di aver riscontrato il reclamo di parte istante, si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta di indennizzo di € 300,00 formulata dalla sig.ra Lubello.

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo

C) Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6) del Regolamento, che sancisce che *"l'Autorità...può riconoscere anche il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura"* e che nel determinare rimborsi e 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, considerate le difese svolte dalle parti, il comportamento delle stesse durante i procedimenti di conciliazione e definizione, il valore della controversia, nonché il rigetto parziale delle domande avanzate dall'utente, si ritiene congruo compensare integralmente le spese.

Tutto ciò premesso, per i motivi sopraesposti,

DETERMINA

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata da XXX Lubello, residente in XXX, nei confronti dell'operatore TELECOM ITALIA S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente XXX, il quale è tenuto a:

- **corrispondere** in favore dell'istante, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la somma di € 300,00, oltre interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo;

Compensa integralmente le spese.

Rigetta le domande di cui ai punti 1) e 2).

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio, la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Dirigente
Dott. Nicola Princi

VISTO
Il Direttore
Dott. Domenico Tomatis