



CONSIGLIO
REGIONALE
DEL LAZIO

DETERMINAZIONE N.A00029 del 23/09/2019

Servizio Tecnico, Organismi di controllo e garanzia

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

OGGETTO: Definizione C. M. Vecchione/ TELECOM ITALIA XXX (Lazio/D/693/2018)

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

C. M. VECCHIONE / TELECOM XXX

(LAZIO/D/693/2018)

Registro Corecom n. 23

IL DIRIGENTE

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, in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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 C. M. Vecchione presentata in data 8.06.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti di Telecom Italia XXX (di seguito per brevità “Telecom”), in relazione all’utenza mobile n. XXXXXX0227, la ritardata gestione del recesso dal servizio Passepartout plus.

In particolare, nei propri scritti difensivi, ha dichiarato di aver inviato al Gestore in data 2.12.2015 lettera raccomandata a.r. di recesso del servizio “Passepartout Plus” sulla linea dati in questione.

Ha allegato la documentazione comprovante l’avvenuta ricezione della richiesta di recesso/cessazione da parte di Telecom in data 9.12.2015.

Allegava, infine, reclamo con il quale contestava la mancata gestione del recesso e richiedeva la restituzione delle somme prelevate dal Gestore successivamente alla richiesta di recesso.

Sulla base di queste premesse, l’utente chiedeva al gestore:

- € 3.700,00 per mancata e/o ritardata gestione del recesso e attivazione servizio non richiesto e fatturazione non giustificata ex art. 8, comma 1, allegato A delibera 73/11/CONS;

- € 585,60 a titolo di rimborso per gli addebiti su carta di credito corrisposti al Gestore da gennaio 2016 a gennaio 2018;
- € 3.818,40 per mancata e/o ritardata gestione della comunicata revoca della domiciliazione su carta di credito [richiesta avanzata solo in memoria di replica];
- costi sostenuti per la controversia.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva, tempestivamente depositata, l'operatore respingeva le richieste avanzate dall'istante, rilevando l'infondatezza delle pretese avanzate e dei fatti lamentati.

Sui fatti cointestati deduceva quanto segue:

- in data 9.12.2015 perveniva la richiesta di cessazione della linea in questione, la quale però veniva chiusa negativamente e senza eseguire la cessazione in quanto "mancavano i documenti allegati";
- che Telecom quindi inviava sms contenente tale comunicazione all'istante;
- in data 17.11.2017 è pervenuto un reclamo a mezzo PEC, a cui Telecom avrebbe risposto in data 4.12.2017 dando atto che la richiesta di cessazione non era stata lavorata;
- in data 15.01.2018 è pervenuto un ulteriore reclamo, non accolto perché riferito alle medesime motivazioni già segnalate in precedenza;
- che dunque l'offerta mensile attiva ODB84 10GB, che prevede un costo di € 24,40 al mese, risultava correttamente attiva ed è stata disattivata il 16.01.2018;

Il gestore concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza di definizione.

3. Udienza di discussione

All'udienza di discussione, tenutasi il giorno 14.03.2019 presso il Corecom Lazio, il gestore proponeva il rimborso di € 585,60, oltre alla somma di € 200,00 a titolo di indennizzo, che non veniva accettata dal rappresentante dell'istante.

4. Motivazione della decisione.

L'istanza soddisfa parzialmente i requisiti di ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto parzialmente proponibile.

In ossequio alla normativa di cui all'art.14, comma 1, della Deliberazione 173/07/CONS, espressamente si delimita l'oggetto della disamina alle domande formulate dall'istante con l'istanza UG datata 17.11.2017.

È pacifico, difatti, che l'**oggetto della richiesta** di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione.

Diversamente si consentirebbe di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

In via preliminare, pertanto, si rigetta la domanda di indennizzo di € 3.818,40 pretesa a titolo di "*mancata e/o ritardata gestione della comunicata revoca della domiciliazione su carta di credito*" perché formulata per la prima volta nel corso del procedimento di definizione e, pertanto, non sottoposta al preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione. Infatti nel procedimento conciliativo l'istante ha formulato le sole seguenti richieste: "*Si chiede la restituzione delle somme illegittimamente prelevate con relativi interessi a far data dalla cessazione del contratto {entro e non oltre 30 gg. dalla data di ricevimento a/r recesso-disdetta servizio*

e revoca autorizzazione addebito del 9.12.2015), congruo indennizzo per la mancata e ritardata gestione del recesso ai sensi dell'Alt. 8, allegato A, delibera n. 73/11/CONS, con riserva di richiedere ulteriore indennizzo nel caso di mancata e/o ritardata risposta al reclamo inviato con p.e.c. in data 17 novembre 2017”.



Ciò premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dalla parte istante vengono accolte nei limiti che seguono.

5. Sul ritardo nella disattivazione del servizio e sul rimborso degli addebiti successivi alla richiesta.

L'utente lamenta che nonostante l'invio della raccomandata di disdetta del servizio Passepartout Plus, inviata il 2.12.2015 e ricevuta da Telecom in data 9.12.2015, il gestore abbia continuato ad emettere fatture addebitando i costi del servizio sulla carta di credito dell'utente fino al 18.01.2018.

La raccomandata di disdetta e relativo a.r. sono in atti e Telecom nei propri scritti difensivi conferma la sua ricezione nonché l'effettiva cessazione solo in data 18.1.2018, dichiarando però che *“l'esigenza è stata chiusa negativamente e senza eseguire la cessazione per mancanza dei documenti allegati, per cui Telecom ha inviato sms all'istante”*.

La difesa del gestore non legittima la mancata lavorazione della disdetta dal momento che lo stesso non ha prodotto alcun documento idoneo ad escludere la propria responsabilità nei fatti controversi, limitandosi a dichiarare in modo apodittico la mancanza di “documenti allegati”.

Va aggiunto, altresì, che in questi casi il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella gestione del recesso, al fine di mettere in grado l'utente di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli incontrati, dimostrando il compimento di tutte le attività a suo carico (cfr. 62/08/CIR, 90/08/CIR e 8/09/CIR).

Ciò posto, Telecom non ha dato prova di aver informato l'utente della mancata cessazione, il quale, infatti, contesta la ricezione dell' sms che il gestore assume di avere inviato senza, tuttavia, fornire la relativa prova. Per i motivi suesposti, a fronte del valido recesso esercitato dall'utente con raccomandata ricevuta dal gestore il 9.12.2015, questi avrebbe dovuto cessare il servizio in questione e la relativa fatturazione entro i successivi 30 giorni, vale a dire entro l' 8.01.2016, mentre il servizio è stato disattivato solo il 18.01.2018. Per tale ragione, ogni addebito successivo deve, pertanto, ritenersi illegittimo e non dovuto dall'utente, che ha diritto al rimborso delle somme pagate mediante addebito su carta di credito per complessivi euro 585,60 euro.

Invece, la domanda di liquidazione di un indennizzo per la ritardata cessazione non trova accoglimento, alla stregua della giurisprudenza più recente consolidatasi in ambito definitorio.

Il ricorrente ha fondato le proprie pretese su un indirizzo seguito in passato – espresso dalle delibere allegate dall'istante - con cui, in presenza di fattispecie similari a quella odierna, veniva riconosciuto un indennizzo per la ritardata cessazione, applicando analogicamente la disposizione di cui all'art. 8, Allega A della delibera 73/11/CONS.

L'indirizzo è tuttavia da ritenersi superato alla luce dei più recenti orientamenti.

Sul punto, già con la decisione 14/15/CIR, (indirizzo confermato nelle successive 116/17/CIR, 3/18/CIR) si è statuito che: *“non può essere accolta la richiesta dell’istante inerente la corresponsione di ulteriori indennizzi a titolo di ritardata cessazione contrattuale e conseguente fornitura di un servizio non richiesto in quanto, conformemente a quanto questa Autorità ha più volte statuito, a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi”* (ex multis, v. anche delibere 121/15/CIR, 16/16/CIR e 20/16/CIR).

Ancor più recentemente la delibera n. 18/16/CIR, precisa: *“Tuttavia, non si ritiene di accogliere le richieste della parte istante sub i) e ii), in ordine alla liquidazione degli indennizzi previsti dall’art. 8 del “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori” di cui all’Allegato A) della delibera n. 73/11/CONS per le fattispecie di attivazione di servizi non richiesti e/o di profili tariffari non richiesti.*

Al riguardo, infatti, è fondato il rilievo di Vodafone Italia xxx. secondo il quale il caso in esame riguarda, non l’attivazione di servizi mai richiesti dall’istante, bensì il ritardo nella disattivazione di servizi regolarmente attivi.

Riguardo a tali ipotesi, l’Autorità ha già espresso il proprio orientamento in merito alla non equiparabilità tra l’ipotesi di fatturazioni successive alla disdetta e “indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti”, ai sensi dell’articolo 8 del. 73/11/CONS. Quest’ultima fattispecie, invero, si riferisce all’ipotesi in cui l’operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente; la ratio di tale previsione va ravvisata nell’esigenza di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all’utilizzo dei servizi a pagamento (cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR).

Invero, nel caso di specie, l’attivazione del servizio era stata richiesta da parte dell’istante, di guisa che risulta impossibile ritenere la fattispecie quale attivazione non richiesta di servizi.

Dunque *“attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo alla applicazione analogica dell’articolo 8 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l’eventuale disagio patito dall’istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell’alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell’art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni strettamente soggettivo, risulta attratto dall’ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell’Autorità Giudiziaria e non dell’Autorità (ex multis, v. anche delibera 136/15/CIR)”*.

Per le suesposte ragioni, non è possibile riconoscere l’indennizzo richiesto per ritardata cessazione del servizio in questione.

6. Sull’ indennizzo da mancata risposta al reclamo

Risulta agli atti, fin dal deposito dell'istanza UG, il reclamo a mezzo PEC del 7.11.2017.

Dell'avvenuto riscontro l'operatore non ha fornito prova, spetta, pertanto, all'istante un indennizzo per la mancata risposta ai sensi dell'art. 11, commi 1 e 2, Allegato A, Del. 73/11/Cons.

Si deve precisare che il *dies a quo* per il conteggio è dato dalla data del reclamo, ossia dal 7.11.2017, cui deve però essere aggiunto l'intervallo di 30 giorni quale termine massimo utile per fornire la risposta; invece, il *dies ad quem* deve individuarsi nella data della udienza di conciliazione del 7.5.2018 per un totale di 141 gg e per complessivi € 141,00

7. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura e considerata la congrua offerta presentata dal gestore in udienza, appare equo compensare le spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL Direttore

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza presentata dall'Avv. C. M. Vecchione nei confronti della società TELECOM XXX.
2. La società TELECOM XXX è tenuta a rimborsare le somme pagate dall'istante mediante addebito su carta di credito per complessivi euro 585,60 euro + iva oltre alla somma di € 141,00 a titolo di mancata risposta al reclamo.
3. La società TELECOM XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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.

Il presente atto è notificato alle parti e pubblicato sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, li 19 Settembre 2019

Il Direttore
Ing. Vincenzo Ialongo
F.TO