



Determinazione 16/2014

Definizione della controversia XXX/Telecom Italia XXX

IL DIRIGENTE

VISTA la L. 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;

VISTA la L. 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 D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, in particolare l'art. 84;

VISTO il D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, *Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (d'ora in avanti Regolamento);

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

VISTA la deliberazione A.G.Com. 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'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la circolare A.G.Com. 11 febbraio 2011, n. 0006817 prot.;

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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 13 gennaio 2011 n. 1, con la quale il Comitato ha confermato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la delega per la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Corecom;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 6 novembre 2012, con cui XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia XXX, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 20 novembre 2012 e del 7 febbraio 2013, con le quali il funzionario delegato dal responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 6 marzo 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 6 marzo 2013;

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

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

Oggetto della controversia

Con l'istanza presentata in data 6 novembre 2012 XXX (d'ora in avanti XXX) ha chiesto di dirimere la controversia con Telecom Italia S.p.A. ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto, contestazioni relative a servizi di telefonia fissa e internet/adsl.

In data 9 febbraio 2012 XXX presentava istanza nei confronti di Telecom presso il Co.Re.Com. Lombardia al fine dell'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione in relazione all'utenze *business* di telefonia mobile XXX, oggetto del contratto n. 888001108106.

In data 9 ottobre 2012 si svolgeva l'udienza di conciliazione, che si concludeva con il mancato accordo tra le parti.

In data 6 novembre 2012 XXX presentava istanza di definizione amministrativa della controversia con Telecom per prodotti non richiesti, fatturazioni non giustificate e mancata trasparenza contrattuale, precisando che *"il cliente stipula un contratto Tim con la promessa di un risparmio del 50% rispetto al gestore in uso e con la promessa del rimborso dei costi di recesso anticipato. Con la prima fattura si rende conto che i costi sono aumentati e non è avvenuto alcun rimborso, gli vengono inoltre consegnati degli apparecchi telefonici mai richiesti che il cliente decide di restituire (...) riceve tre fatture nelle quali vengono imputati costi relativi agli apparecchi omaggio e agli iphone, il cliente provvede al pagamento dei soli iphone"* e chiedendo *"lo storno delle fatture riferite agli apparecchi nokia e alla chiavetta; lo storno del totale scoperto; l'indennizzo per l'attivazione di servizi/prodotti non richiesti; il rimborso dei costi di recesso; il rimborso per la presente pratica"*.

In data 20 novembre 2012 l'Ufficio inoltrava alle parti la comunicazione di avvio del procedimento amministrativo.

In data 17 dicembre 2012 Telecom trasmetteva la sua memoria *ex art. 16 Regolamento*, con cui precisava *"in relazione alla lamentata consegna e successivo addebito dei costi degli apparati Nokia asseritamente mai richiesti: si allega copia del contratto sottoscritto da parte istante dalla quale si evince la correttezza sia della fornitura degli apparati sia l'addebito del costo degli stessi per recesso anticipato dal contratto stesso; in relazione al mancato rimborso delle penali addebitate dal precedente gestore: si precisa che tale rimborso non è stato effettuato perché la documentazione fornita da parte istante era incompleta (è stata inviata solo la pagina riassuntiva della fattura dell'OLO ma non quella dove era specificato a cosa si riferiva la penale) e non è stato pertanto possibile determinare se e quanto fosse da rimborsare al cliente (Telecom si era impegnata a rimborsare l'eventuale penale riferita alla disattivazione dell'utenza, con esclusione di eventuali penali per apparati e/o accessori). In ogni caso, parte istante ha perso il diritto al rimborso della penale, avendo esercitato il recesso dal contratto con Telecom prima dei 24 mesi (si veda l'allegato modulo di rimborso MNP, allegato alla presente e sottoscritto da parte istante, nel quale è specificato espressamente che l'offerta presuppone la permanenza della linea in abbonamento fonia per un minimo di 24 mesi). Ciò premesso, Telecom Italia, confermata la correttezza dei propri addebiti, chiede il pagamento di € 1.691,40 di cui è creditrice nei confronti della Società istante (si precisa che in aggiunta al predetto importo sono state segnalate TCG per € 154,92)"*.

In data 7 febbraio 2013 l'Ufficio convocava le parti all'udienza di discussione del 6 marzo 2013.

In data 6 marzo 2013 si svolgeva l'udienza di discussione, cui partecipava soltanto l'operatore il quale si riportava alla memoria depositata.

Motivi della decisione

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

In termini procedurali, corre l'obbligo di dichiarare l'inammissibilità delle richiesta formulata da Telecom, rappresentata nella memoria *ex art. 16 Regolamento*, con cui "*chiede il pagamento di €. 1.691,40 di cui è creditrice nei confronti della Società istante*", in quanto il Co.Re.Com., nel provvedimento decisorio, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può esclusivamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, così come dispone l'art. 19 *Regolamento*.

Nel merito, si evidenzia che la controversia in esame ha ad oggetto le seguenti contestazioni relative, appunto, all'utenze business di telefonia mobile XXX, oggetto del contratto n. 888001108106: servizi/prodotti non richiesti e spese/fatturazioni non giustificate.

Servizi/prodotti non richiesti

Sul punto, si rileva che l'utente lamenta di aver ricevuto tre apparati Nokia e una chiavetta internet, asseritamente mai richiesti, come indicato nell'istanza di conciliazione del 9 febbraio 2012 e ribadito nell'istanza di definizione del 6 novembre 2012.

In realtà, non può omettersi di evidenziare che nella proposta di abbonamento multi *business* debitamente sottoscritta dal sig. XXX, quale legale rappresentante *p.t.* della società, allegata alla memoria dell'operatore, risultano indicati, a pag. 4 in corrispondenza della voce "*dati relativi alle caratteristiche delle linee nel contratto MB*": 1) Nokia 5000 sotto forma di noleggio in relazione all'utenza 346/0648262; 2) Nokia 5000 sotto forma di noleggio in relazione all'utenza 346/1630377; 3) Nokia 5000 sotto forma di noleggio in relazione all'utenza 348/5222240; 4) chiavetta MT503HS, con profilo Alice 100 ore.

Pertanto, non si ritiene ragionevole poter accogliere la richiesta dell'utente volta ad ottenere la corresponsione dell'indennizzo per attivazione di servizi/prodotti non richiesti in quanto trattasi di prodotti e relativi servizi risultanti dal contratto in oggetto, interamente sottoscritto dall'utente.

Spese/fatturazioni non giustificate

In ordine alla richiesta formalizzata dall'utente avente ad oggetto lo storno delle fatture riferite agli apparecchi Nokia e alla chiavetta internet appare necessario precisare, *in primis*, che l'utente ha omesso di allegare la fatturazione oggetto di contestazione e, *in secundis*, che comunque gli importi eventualmente richiesti da Telecom in ordine ai predetti apparati non risultano destituiti di fondamento giuridico, essendo lo stesso rappresentato dall'accordo contrattuale sottoscritto dall'utente e allegato agli atti del procedimento da parte dell'operatore con la memoria prodotta *ex art. 16 Regolamento*.

In merito alla richiesta di storno del totale scoperto, non si comprende la motivazione per la quale ciò sarebbe possibile, atteso che dagli atti del procedimento risulta evidente che i servizi di telefonia mobile

relativi al contratto multi business attivato in favore dell'utente risulta conforme a quanto contrattualmente previsto.

Peraltro, la considerazione, formulata dall'utente nella memoria allegata all'istanza di definizione, per la quale *“la commerciale del negozio propone nuovi piani tariffari al cliente, garantendo il risparmio del 50% rispetto al gestore in uso (...)”* risulta non ragionevolmente attendibile e quindi inidonea a fondare un provvedimento di storno del totale insoluto in suo favore, attesa la totale assenza di reclami documentati sul punto nonché della necessaria corrispondenza intercorsa tra le parti in ordine all'asserito risparmio del 50% rispetto al gestore con cui l'utente aveva precedentemente il rapporto contrattuale relativo alla telefonia mobile business.

In relazione alla richiesta di rimborso delle somme pagate dall'utente a Vodafone a titolo di recesso anticipato relativo alle quattro utenze di telefonia mobile, oggetto di *mobile number portability* in Telecom, si rileva che l'utente, nella memoria allegata all'istanza di definizione, precisa che *“in data 29/4/2009 il cliente stipula un contratto con Tim presso un punto vendita Tim. La commerciale del negozio propone nuovi piani tariffari al cliente, garantendo il risparmio del 50% rispetto al gestore in uso. Fa anche firma il modulo preposto per il suddetto rimborso. Già dalla prima fatturazione il cliente realizza che i costi sono notevolmente aumentati e la pratica di rimborso dei costi di recesso non è stata effettuata”*.

Pertanto, l'utente lamentava, sin dalla ricezione della prima fattura, la corresponsione del mancato rimborso delle non meglio precisate somme da lui pagate a Vodafone, suo precedente gestore telefonico, a titolo di costi per recesso anticipato.

Sul punto è doveroso evidenziare che il predetto modulo di rimborso, sottoscritto dal sig. XXX, allegato da Telecom, reca la precisazione che *“viene riconosciuto un rimborso del valore massimo di € 300,00 iva inclusa per ogni linea su cui è stata richiesta la portabilità in Tim come linea in abbonamento mediante mantenimento del numero, al momento della sottoscrizione dell'offerta”* e soprattutto la clausola che *“L'offerta presuppone la permanenza della linea in abbonamento fonia per un minimo di 24 mesi nel contratto Multibusiness a decorrere dalla data dell'erogazione del rimborso”*.

Inoltre, in ordine alla modalità secondo la quale l'utente avrebbe potuto ricevere il rimborso in oggetto il modulo citato reca la condizione per cui *“il rimborso verrà corrisposto solo se al cliente saranno applicati, da altro operatore mobile, corrispettivi/penali per il recesso/risoluzione relativi alle linee del contratto unitamente alla documentazione contrattuale per poter verificare l'effettivo diritto all'applicazione ed il corretto computo delle penali stesse da parte dell'operatore mobile”*.

Dalla documentazione risultante dagli atti del procedimento si evince che, al fine di ottenere il predetto rimborso dei costi di recesso, l'utente trasmetteva all'operatore, via fax in data 28 aprile 2009, la fattura n. 8066829383 del 16 ottobre 2008 emessa da Vodafone, relativa al periodo 10.08.2008-09.10.2008, dell'importo totale di € 868,00 di cui: € 344,15 per traffico; € 292,00 per attivazioni, canoni e rinnovi, € 43,68 per rate telefoni e kasko; € 103,28 per t.c.g. per 4 sim; € 127,20 per i.v.a..

Appare evidente la mancata precisazione delle somme eventualmente richieste a titolo di costi per recesso anticipato in favore di Vodafone nonché la mancata allegazione della prova dell'avvenuto pagamento delle

stesse da parte dell'utente al precedente gestore al fine della concretizzazione del diritto al rimborso che Telecom si era impegnata ad effettuare in favore dell'utente in caso di presentazione della richiesta documentazione contabile.

Peraltro, si rileva che il rimborso delle predette somme, eventualmente pagate, dall'utente al precedente operatore a titolo di costi per recesso anticipato sarebbe dovuto avvenire compatibilmente con l'avverarsi della condizione contrattuale di permanenza del rapporto con Telecom "per un minimo di 24 mesi". Sul punto, preme da ultimo osservare che Telecom ha rilevato che "parte istante ha perso il diritto al rimborso della penale, avendo esercitato il recesso dal contratto con Telecom prima dei 24 mesi", senza produrre documentazione in ordine alla dedotta circostanza, come d'altro canto è doveroso rilevare che l'utente, in ogni caso, non ha adempiuto all'onere di diligenza su di lui incombente consistente nel dedurre e, conseguentemente, dimostrare, documentalmente, di aver mantenuto il rapporto contrattuale con Telecom per il predetto periodo minimo di 24 mesi al fine del superamento della predetta condizione sospensiva contrattualmente prevista al fine di ottenere il rimborso dei costi per recesso anticipato.

Pertanto, alla luce di quanto in atti documentato e considerato si ritiene ragionevole che non possa essere accolta la domanda dell'utente finalizzata ad ottenere il rimborso dei costi di recesso relativi al contratto in essere con Vodafone per le predette quattro utenze di telefonia mobile, oggetto di *mobile number portability* in Telecom.

3. Spese del procedimento

Atteso l'esito dell'istruttoria condotta, il rigetto della domanda nonché il comportamento delle parti e le difese svolte, ai sensi della Del. A.G.Com. 173/07/CONS, allegato A, art. 19, comma VI, si ritiene ragionevole disporre la compensazione delle spese del procedimento.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

D E T E R M I N A

a definizione della controversia XXX./Telecom Italia XXX.:

- il rigetto della domanda proposta dall'utente;
- la compensazione delle spese del procedimento.

Milano, 6 agosto 2014

Il dirigente

dott. Massimiliano Della Torre

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, Delibera A.G.Com. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'art. 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, L. 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, e della circolare 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo D. Lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il dirigente

dott. Massimiliano Della Torre