



Determinazione 19/2014

Definizione della controversia XXX 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*, e 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 comunicazione elettronica e 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;

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 del 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 10 agosto 2012, con cui XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società XXX ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 10 agosto 2012 e del 24 settembre 2012, con le quali il funzionario 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 21 novembre 2012;

VISTO il verbale dell'udienza del 21 novembre 2012;

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

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 13 dicembre 2012, il sig. XXX ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia XXX, ai sensi degli artt. 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.

In data 28 agosto 2012 il sig. XXX presentava istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti di Telecom presso il Co.Re.Com.

In data 12 novembre 2012 si svolgeva l'udienza di conciliazione, che si concludeva con esito negativo.

In data 13 dicembre 2012 il sig. XXX presentava istanza di definizione amministrativa della controversia precisando, in relazione all'utenza residenziale di telefonia fissa XXX, che *“con lettera del 29.2.2012 ho chiesto la disabilitazione della linea telefonica fissa di cui ero titolare; dal 15/3/2012 la linea è stata disattivata. Con fattura n. RBO2243383 del 5.4.2012 la Telecom comunicava che avevo un credito di € 11,07. Il 23/6/2012 chiamavo il servizio clienti 187 per sapere quando sarebbe arrivato il rimborso. L'operatore sig. Fausto mi informava che c'era la proposta dell'assegno del 22.4.2012 ma non avevano dato seguito (...)”* e chiedendo *“rimborso di € 500,00 per i costi sostenuti o da sostenere per ottenere il credito, comprensivi di interessi di mora secondo quanto previsto dall'art. 18 delle condizioni generali di abbonamento per l'utente moroso, configurandosi altrimenti tale articolo vessatorio per l'evidente mancanza di reciprocità nei diritti/doveri”*.

All'istanza di definizione il sig. XXX allegato la comunicazione inviata in data 28 giugno 2012, tramite fax, a Telecom avente ad oggetto la richiesta di rimborso del canone anticipatamente pagato a Telecom, da cui risulta *“il 29 febbraio scorso ho inviato via fax a Telecom la richiesta di disabilitazione della linea fissa a me intestata (...) la linea è stata disabilitata il 15 marzo 2012.”*

In data 17 dicembre 2012 l'Ufficio comunicava alle parti l'avvio del procedimento amministrativo.

In data 10 gennaio 2013 Telecom depositava la sua memoria, precisando che *“l'assegno di € 11,07 di cui alla fattura RBO2243383 emesso in data 10 settembre 2012 è stato incassato da parte istante in data 26 settembre 2012; nessuna spesa asseritamente sostenuta per ottenere il pagamento del predetto importo è stata documentata né era necessaria: il fax di sollecito di rimborso è stato inviato ad un numero verde e la procedura conciliativa avviata era gratuita (...); la questione dell'asserita e contestata vessatori età dell'art. 18 delle CGA di Telecom è sottratta alla decisione del Co.Re.Com., non essendo mai stata oggetto di autonoma impugnazione; priva di fondamento appare la richiesta di applicazione del predetto articolo a favore di parte istante; anche volendo applicare a favore del sig. XXX l'art. 18 delle CGA di Telecom si discuterebbe di € 0,66 (...).”*

In data 17 gennaio 2013 il sig. XXX inviava la sua memoria, evidenziando che *“l'assegno è arrivato in data 18.9.2012, 187 giorni dopo il distacco della linea avvenuto il 15.3.2012. come già sottolineato, la Telecom ha ben 90 giorni di tempo per rimborsare il dovuto (...) quanto alla documentazione delle spese sostenute non basta che il fax sia un numero verde perché la cartoleria chiede un corrispettivo per il servizio. Inoltre, chiedo che mi sia riconosciuto il tempo impiegato per la chiamata al 187, predisporre il fax e il ricorso al Co.Re.Com., il viaggio a Milano ed il costo del treno, viaggio per la prossima udienza (...). Non si discute solo di € 0,66 ma anche di parcella per il tempo impiegato per ottenere la restituzione del dovuto ed i costi sostenuti (...).”*

Unitamente alla memoria il sig. XXX depositava la copia di n. 2 biglietti ferroviari per la tratta XXX, andata e ritorno, obliterati il giorno 12 novembre 2012 nonché copia della comunicazione inviata dalla C.C.I.A.A. di XXX all'utente, con cui si comunicava l'avvio del procedimento di controllo sulla vessatorietà della clausola contrattuale di cui all'art. 18 delle condizioni generali di abbonamento di Telecom.

In data 13 marzo 2013 si svolgeva l'udienza di discussione, dal cui verbale risulta che l'utente si riportava all'istanza presentata e l'operatore, oltre a riportarsi alla memoria del 10 gennaio 2013, eccepiva l'incompetenza *ratione materiae*.

Motivi della decisione

Dall'esame della controversia risulta che l'utente chiede il *“rimborso di € 500,00 per costi sostenuti o da sostenere per ottenere il credito, comprensivi di interessi di mora secondo quanto previsto dall'art. 18 delle condizioni generali di abbonamento per l'utente moroso, configurandosi altrimenti tale articolo clausola vessatoria per l'evidente mancanza di reciprocità nei diritti/doveri”*.

Prima di esaminare il merito della controversia, corre l'obbligo di evidenziare che le richieste risarcitorie, pur non potendo essere accolte, in quanto ogni valutazione di danno è preclusa al Co.Re.Com. ai sensi dell'art. 19, comma 4, *Regolamento*, possono essere interpretate come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto al rimborso delle somme non dovute e ad eventuali indennizzi, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte la quale, eventualmente, potrà poi rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per ottenere la liquidazione dell'eventuale maggior danno che ritenga di aver subito, così come precisato dalla Del. A.G.Com. 276/13/Cons, Allegato A, Par. III.1.3, *Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*.

Inoltre, si rileva che la valutazione in ordine alla vessatorietà o meno delle clausole contrattuali non rientra nella competenza dell'A.G.Com., e di conseguenza del Co.Re.Com., ma spetta all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Nel merito, si evidenzia che all'utente spettava il rimborso della fattura n. RBO2243383 del 5.4.2012 per l'importo di € 11,07 a titolo di rimborso del canone pagato anticipatamente dall'utente ma non usufruito in conseguenza della disattivazione dell'utenza di telefonia fissa XXX, avvenuta in data 15 marzo 2012.

Dagli atti risulta che in data 18 settembre 2012 il sig. XXX riceveva l'assegno di € 11,07 inviatogli da parte di Telecom, incassato in data 26 settembre 2012, e di tanto l'utente lamenta il ritardo con cui riceveva il predetto rimborso.

Nel caso in esame è utile richiamare l'art. 16, commi 3 e 4, delle c.g.a di Telecom, da cui si evince che *“l'anticipo conversazioni viene restituito di norma a compensazione dell'ultima fattura entro 90 giorni dalla cessazione del contratto. Qualora nell'ultima fattura non sia sufficiente capienza la restante somma verrà restituita successivamente con l'aggiunta degli interessi legali calcolati a partire dalla data di scadenza dell'ultima fattura”*.

Pertanto, essendo peraltro in presenza sia dell'atto formale con il quale il creditore, ossia l'utente, invita il debitore ad eseguire la prestazione, vale a dire il rimborso di € 11,07, dovendo riconoscere alla comunicazione, inviata via fax a Telecom in data 28 giugno 2012, valore giuridico di costituzione in mora del debitore, laddove precisa *“con la presente chiedo l'immediato rimborso con i dovuti interessi di mora (...)”*, sia della scadenza del termine ai sensi e per gli effetti dell'art. 1219 Cod. Civ., facendo applicazione del richiamato art. 16 delle c.g.a. in analogia al caso di specie, appare ragionevole riconoscere la somma di

€ 0,18 a titolo di interessi di mora, e non di interessi legali, sulla somma di € 11,07, per il periodo dal 5 luglio 2012, decurtati i 90 giorni previsti dall'art. 16 delle c.g.a., al 18 settembre 2012, data di ricezione dell'assegno da parte dell'utente e primo giorno in cui l'utente avrebbe potuto incassare l'assegno spedito da parte di Telecom.

In ordine alla richiesta, presentata dal sig. XXX, finalizzata a chiedere la condanna di Telecom a corrispondere in favore dell'utente la somma di € 500,00 a titolo di rimborso per i costi sostenuti o da sostenere per ottenere il credito, si osserva che la somma di € 11,07, spettante al sig. XXX a titolo di rimborso, gli veniva corrisposta con assegno da parte di Telecom in data 18 settembre 2012, prima dell'udienza di conciliazione e, ovviamente, della presentazione dell'istanza di definizione, fermo restando che agli atti non risultano costi meritevoli di rimborso, se non quelli per la partecipazione all'udienza di conciliazione, sorti in conseguenza della presentazione dell'istanza di conciliazione in data 28 agosto 2012, quindi prima dell'inoltro del predetto assegno da parte di Telecom e che, in ogni caso, eventualmente rimborsabili da parte del Co.Re.Com. sono esclusivamente spese di procedura, ossia relativi ai procedimenti amministrativi di conciliazione e definizione amministrativa della controversia.

Spese del procedimento

In merito alle spese di procedura, pertanto, si evidenzia che, secondo la Del. A.G.Com. n. 276/13/Cons, “il Regolamento (art. 19, comma IV) prevede che con la definizione possano essere liquidate le spese di procedura, giustificate e necessarie, secondo criteri di equità e proporzionalità, tenendo conto del comportamento delle parti anche nel corso del procedimento di conciliazione. La formulazione della norma implica, innanzitutto, che le spese di procedura possano essere liquidate a prescindere dalla domanda di parte e che la liquidazione, in ogni caso, non debba necessariamente coincidere con gli importi documentati dalle parti, bensì debba essere decisa dall'Amministrazione secondo criteri non solo di giustificazione e necessità delle voci di spesa, ma anche di equità e proporzionalità (...). Anche l'esito della definizione della controversia può essere significativo ai fini della liquidazione delle spese, secondo gli ordinari criteri processuali: se all'accoglimento integrale delle istanze può far seguito un'integrale copertura delle spese di procedura, dall'accoglimento parziale o dal rigetto delle istanze può invece derivare la loro compensazione parziale o integrale fra le parti”.

Pertanto, considerata l'infondatezza giuridica della richiesta di condanna di Telecom a corrispondere la somma di € 500,00 in favore dell'utente e al contempo il riconoscimento, in favore del sig. XXX, esclusivamente di € 0,18 a titolo di interessi di mora sulla somma di € 11,07 e rilevato l'adempimento dell'obbligazione restitutoria di € 11,07, da parte di Telecom al 18 settembre 2012, antecedente rispetto all'udienza di conciliazione del 12 novembre 2012 in relazione all'istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione del 28 agosto 2012, nonché preso atto della partecipazione sia dell'utente che dell'operatore alla predetta udienza e al contempo delle spese documentate da parte del sig. XXX per partecipare alla predetta udienza, si ritiene ragionevole riconoscere in favore dell'utente la somma di € 17,50 a titolo di spese di viaggio, costituite dai costi per il trasporto ferroviario di cui ai documenti di viaggi depositati per la partecipazione all'udienza di conciliazione, in applicazione della tabella dei rimborsi di cui alla Del. A.G.Com. n. 276/13/Cons secondo cui in caso di partecipazione di entrambi all'udienza di conciliazione sono liquidate le spese documentate dall'utente, non riconoscendo, invece,

nulla a titolo di spese in relazione all'udienza di discussione, atteso l'esito dell'istruttoria del procedimento di definizione amministrativa.

D E T E R M I N A

a definizione della controversia XXX XXX/Telecom Italia XXX, che:

- Telecom Italia XXX provveda a corrispondere al sig. XXX l'importo di € 0,18 a titolo di interessi di mora sulla somma di € 11,07 derivante dalla fattura n. RBO2243383 relativo al contratto inerente l'utenza di telefonia fissa 0365/674844;
- Telecom Italia XXX provveda a corrispondere la somma di €. 17,50 a titolo di rimborso delle spese documentate dall'utente per la partecipazione all'udienza di conciliazione;
- di rigettare ogni altra domanda.

Milano, 29 settembre 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 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 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, della legge 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, 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