

Determinazione 23/2015

Definizione della controversia Lotito XXX/ Clouitalia Communications s.p.a.

IL DIRIGENTE

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*;

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;

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

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

VISTA la Del. 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 Del. 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*;

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, comma 1, lett. e);

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 7 novembre 2013, n. 63, *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la Del. 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 Co.Re.Com.;

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

VISTA l'istanza presentata in data 6 marzo 2014, con cui il sig. Lotito XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Clouditalia Communications s.p.a., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 6 marzo 2014 e del 26 marzo 2014, con le quali il funzionario delegato dal responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16, *Regolamento*, l'avvio del 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 10 aprile 2014;

VISTO il verbale dell'udienza del 10 aprile 2014;

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

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Con l'istanza presentata in data 6 marzo 2014, il sig. XXX Lotito ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore Clouditalia Communications S.p.A., 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*, come da ultimo modificata dalla Del. A.G.Com. 597/11/Cons, in relazione a servizi di telefonia fissa e internet.

## **1. La posizione dell'istante**

Il sig. Lotito, nell'istanza di definizione amministrativa della controversia e nel corso dell'udienza di discussione ha dichiarato quanto segue:

- Titolare dell'utenza XXX (già gestita dall'operatore Cluditalia), in data 8 aprile 2013 ha trasferito la stessa utenza ad altro gestore (BT Italia S.p.A.);
- Ciò nonostante, Cluditalia ha continuato ad emettere fatture che, al 5 agosto 2013 (come da estratto conto allegato all'istanza), ammontavano a € 174,88.

In base a quanto premesso, l'istante ha richiesto l'annullamento di tutte le fatture emesse da Cluditalia successivamente alla migrazione nonché dell'azione di recupero crediti o di eventuali azioni legali che Cluditalia intendesse intraprendere nei suoi confronti.

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

Nonostante la regolare notifica della comunicazione di avvio del procedimento, nonché dall'avviso di convocazione all'udienza di discussione, l'operatore Cluditalia non ha inviato memorie né ha partecipato alla predetta udienza.

Solo con nota 5 agosto 2015, ha precisato che *“il sig. Lotito, già in data 24 settembre 2013, ha ricevuto le note di credito per le fatture emesse e sollecitate ad agosto. In data 15/07/2015, l'istante ha saldato la fattura n. 102603V1/2013 del 6 maggio 2013 che effettivamente era dovuta, oltre alle spese per il recupero del credito pari ad € 2,20”*.

## **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

La controversia in esame attiene alla contestazione relativa alla fatturazione successiva alla migrazione dell'utenza di telefonia fissa e internet ad un altro gestore.

Dagli atti del procedimento e, in particolare, dalla memoria depositata da Telecom Italia, a seguito di richiesta istruttoria formulata da questo Ufficio, risulta documentato che l'utenza XXX è stata trasferita da Cluditalia a BT Italia S.p.A. a partire dal giorno 8 aprile 2013, conformemente a quanto dichiarato dallo stesso utente.

Pertanto, attesa l'assenza di erogazione dei servizi da parte di Cluditalia a decorrere da tale data, si ritiene che le fatture emesse, relativamente al periodo successivo all'8 aprile 2013 debbano considerarsi illegittime e, pertanto, debbano essere oggetto di storno o di rimborso a favore dell'utente.

Dalla documentazione acquisita all'istruttoria, si evince che l'utente ha pagato la fattura n. 102603 V1/2013 emessa il 6 maggio 2013 per l'importo complessivo di € 44,04 (IVA incl.), in relazione alla quale appare equo riconoscere il diritto al rimborso della somma di € 35,73 (più IVA), essendo

relativa a canoni riferiti al mese di maggio 2013, periodo successivo alla migrazione dell'utenza XXX in BT Italia S.p.A.

Le successive fatture rimaste insolute (n. 125132V1/2013 emessa il 5/06/2013 di € 43,23, n. 149808V1/2013 emessa il 6/07/2013 di € 43,65, n. 172904V1/2013 del 5/08/2013 di € 43,96) dovranno essere stornate dal gestore per la predetta motivazione.

In merito alla richiesta dell'utente di annullare qualsiasi azione da parte di Clouditalia nei confronti dell'utente (recupero crediti e/o azioni legali), sebbene tale domanda fuoriesca dall'ambito di competenza del Corecom delegato – limitata, secondo quanto previsto dall'art. 19, all. A, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, al potere di condannare l'operatore ad effettuare storni, rimborsi e/o corrispondere indennizzi – si rileva, ad ogni buon conto, che, nel caso di specie, l'accoglimento della domanda principale dell'utente comporta la regolarizzazione della sua posizione contabile e amministrativa da parte di Clouditalia, non dando spazio ad alcuna azione di recupero crediti nei suoi confronti.

#### **4. Spese di procedura**

Considerato l' accoglimento della domanda dell'istante, nonché il comportamento di entrambe le parti durante l'intera procedura di risoluzione della controversia, e, in particolare, la mancata adesione dell'operatore al tentativo obbligatorio di conciliazione nonché la mancata partecipazione del medesimo all'udienza di discussione, considerata, altresì, l'attività di rappresentanza svolta nei confronti dell'utente da parte dell'associazione Federconsumatori di Pavia, si ritiene equo prevedere il pagamento da parte di Clouditalia in favore del sig. Lotito dell'importo di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte,

#### **D E T E R M I N A**

a definizione della controversia in esame, che Clouditalia provveda:

- al rimborso dell'importo di € 35,73 (più IVA), riportato dalla fattura n. 102603V1/2013 emessa il 6/05/2013 di € 44,04 (IVA incl.) e relativo a canoni riferiti al mese di maggio 2013;
- allo storno integrale, ove non già avvenuto, delle fatture n. 125132V1/2013 emessa il 5/06/2013 di € 43,23, n. 149808V1/2013 emessa il 6/07/2013 di € 43,65 e n. 172904V1/2013 del 5/08/2013 di € 43,96;
- a corrispondere in favore del sig. XXX Lotito la somma di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Milano, 10 settembre 2015

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