



Determinazione 3/2015

Definizione della controversia XXX/Telecom Italia 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 27 maggio 2013, con cui la sig.a XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 28 maggio 2013 e del 19 giugno 2013, 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 18 luglio 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 18 luglio 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 e risultanze istruttorie

Con l'istanza in data 27 maggio 2013, la sig.ra XXX ha chiesto la definizione amministrativa della controversia con l'operatore Telecom Italia 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*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa.

1. La posizione dell'istante

La sig.ra XXX lamenta l'applicazione di profilo tariffario diverso da quello a cui aveva aderito telefonicamente in data 13.6.2012 in relazione all'utenza di telefonia fissa XXX.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'udienza, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere rilevato che sin dalla prima fattura, conto n. 4/12, le venivano addebitati il costo di attivazione e costi a consumo;
- di avere presentato reclamo tramite racc. a/r, ricevuta da Telecom in data 12.7.2012, con cui comunicava che *“non intende firmare il contratto a lei inviato e di cui in oggetto, in quanto non veritiero delle informazioni ricevute dall’operatore del vostro call center sia per le condizioni tariffarie applicate, sia per la domiciliazione o no delle bollette, sia per la tipologia di migrazione e contributo impianto proposti dal vostro call center. per i sopra elencati motivi, respinge la vostra richiesta di sottoscrizione abbonamento”*.

In base a tali premesse, l’utente ha chiesto:

- a) l’indennizzo di € 130,00 per ritardato riscontro al reclamo pervenuto soltanto in data 16.11.2012;
- b) l’indennizzo di € 45,00 per arbitraria interruzione del servizio dal 30.11.2012 al 5.12.2012.

2. La posizione dell’operatore

Nella memoria del 29.5.2013, l’operatore rappresentava e documentava quanto segue:

- In data 21.5.2012 la sig.ra XXX effettuava un *verbal order* per il rientro in Telecom con linea RTG (rete telefonica generale) e pagamento del contributo di attivazione rateizzato;
- In data 5.6.2012 Telecom otteneva il rilascio della risorsa da OLO e si emetteva l’ordinativo di rientro con attivazione al 13.6.2012;
- In data 9.7.2012 la cliente inoltrava lettera di reclamo, seguita da un fax dell’associazione dei consumatori del 16.10.2012 al quale era allegata una ricevuta di pagamento di € 26,60 in relazione ai conti 4/12 e 5/12 – in sostanza a fronte di un corrispettivo asseritamente pattuito in € 20,00 mensili, la sig.ra XXX versava, con riferimento ad oltre 5 mesi di servizio (il conto 4/12 include il canone dal 13 giugno 2012, cioè dalla data di attivazione, al 30 settembre 2012 ed il 5/12 i canoni di ottobre e novembre) un importo che, anche secondo quanto dalla stessa asserito, avrebbe coperto poco più di un mese di canone;
- In data 7.11.2012 inviava lettera di sollecito di pagamento;
- In data 16.11.2012 Telecom ha riscontrato il reclamo inviato dall’utente;
- In data 26.11.2012 l’utenza veniva sospesa in uscita;
- In data 4.12.2012 l’associazione dei consumatori segnalava il pagamento parziale ed il giorno stesso la linea veniva riattivata. Il giorno seguente l’associazione documentava il pagamento di € 93,40 con invio di un fax;
- Telecom conferma la correttezza delle condizioni economiche applicate (come da *verbal order* allegato): € 80,00 a titolo di contributo nuovo impianto; € 27,50 bimestrali per collegamento telefonico principale; di non avvalersi del servizio di domiciliazione delle fatture e di impegnarsi a versare, a titolo di anticipo conversazioni, l’importo di € 8,00 da restituire, salvo conguaglio, al termine del rapporto contrattuale;
- La sig.ra XXX non ha esercitato il diritto di recesso;

- Nulla sia dovuto in relazione alla sospensione dell'utenza telefonica, avvenuta dopo l'invio di formale sollecito (prot. n. 202-CCABA-4617 del 7.11.2012) per l'importo complessivo di € 117,28 (€ 68,12 relativo al conto 4/12 con scadenza 10.8.2012 ed € 49,16 relativo al conto 5/12 con scadenza 15.10.2012) e conseguente al mancato pagamento anche delle somme non oggetto di contestazione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte solo parzialmente, come di seguito precisato.

Preliminarmente, è appena il caso di rilevare che dalla registrazione telefonica del consenso rilasciato dall'utente all'operatrice del *call center* di Telecom al fine di attivare il contratto in oggetto, risultano chiaramente sia il costo a titolo di contributo nuovo impianto pari ad € 80,00 oltre iva al 21% per un totale di € 96,80, rateizzato in 24 mesi pari ad € 4,03/mensile, che il costo del canone per l'abbonamento bimestrale di € 27,50 oltre iva al 21% per un totale di € 33,275 pari ad € 16,64/mensile.

Nel caso di specie l'utente ha aderito al contratto di abbonamento del servizio di telefonia base, c.d. RTG, che prevede il costo del canone mensile ad un prezzo vantaggioso nonché l'addebito per ogni telefonata effettuata, non trattandosi di una tariffa c.d. *flat*, che invece prevede un canone mensile più elevato ma che include anche le telefonate effettuate.

Pertanto, non può non evidenziarsi che all'utente sia stato applicato il profilo tariffario corrispondente a quello concordato telefonicamente fermo restando che, in ogni caso, l'utente avrebbe potuto recedere dal contratto, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di dieci giorni lavorativi dal 21.5.2012. Ciò non è accaduto.

In ordine alla richiesta di indennizzo per sospensione dell'utenza XXX, si evidenzia che la predetta utenza è stata sospesa in uscita dal 26.11.2012 e dal 30.11.2012 anche in entrata per essere poi riattivata in data 5.12.2012.

L'articolo 5, comma 1, del regolamento di cui alla Del. A.G.Com. 173/03/CONS, non prevede con quale modalità l'utente debba essere preavvertito della sospensione del servizio in caso di morosità, dando riconoscimento al principio generale di libertà della forma, fermo restando che diversa valutazione deve esprimersi per quanto riguarda la comunicazione della volontà dell'operatore di risolvere il contratto per morosità dell'utente, cui è necessariamente collegata la disattivazione del servizio e della numerazione.

Sul punto, l'art. 19 *Condizioni generali di contratto* di Telecom dispone che “*Fatti salvi gli altri casi di sospensione del Servizio e quanto disposto in materia di indennità per ritardato pagamento, Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della fattura (...)*”.

Dagli atti risulta che l'utente provvedeva al pagamento parziale di una somma di € 26,60 in relazione ai conti 4/12 e 5/12, pari all'incirca ad un mese di canone a fronte di più di quattro mesi di canone, secondo quanto prospettato asseritamente dalla stessa utente.

Pertanto la sospensione dell'utenza è avvenuta secondo le norme contrattualmente vigenti, in quanto intervenuta dopo l'invio all'utente del sollecito di pagamento contenente formale preavviso di sospensione in

caso di reiterato mancato pagamento anche delle somme fatturate, non oggetto di contestazione da parte dell'utente.

Quindi non può essere accolta la richiesta di indennizzo per sospensione dell'utenza formulata dalla sig.ra XXX.

In ordine alla richiesta di indennizzo per tardiva risposta al reclamo, inviato dall'utente in data 9.7.2012 tramite fax e raccomandata a/r, si rileva che soltanto con comunicazione di data 16.11.2012 Telecom forniva riscontro all'utente, peraltro, relativamente alla segnalazione, di pari oggetto, inviata dall'utente per il tramite dell'associazione XXX.

Pertanto, nel merito è ragionevole ritenere che l'utente abbia diritto ad un indennizzo pari ad € 100,00, essendosi verificato un ritardo di 100 giorni dal 9.7.12 al 16.11.12, decurtati i 30 giorni previsti dalla Carta dei Servizi di Telecom per il riscontro ai reclami, nonché essendo l'indennizzo giornaliero pari ad € 1,00 al giorno, così come previsto dalla Del. A.G.Com. 73/11/Cons, all. A, art. 11.

Inoltre, considerato l'esito dell'istruttoria e la condotta delle parti nel presente procedimento, si ritiene ragionevole riconoscere la somma di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura tra le parti.

Tanto premesso e considerato,

D E T E R M I N A

a definizione della controversia XXX/Telecom Italia S.p.A., che:

- Telecom Italia S.p.A. corrisponda la somma di € 100,00 a titolo di ritardata risposta al reclamo;
- Telecom Italia S.p.A. corrisponda la somma di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Milano, 9 marzo 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