

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 37 del 22 luglio 2015

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente	
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente	Assente giustificato
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente	
BORELLA	Diego		
ROLANDO	Stefano		

Oggetto: Definizione della controversia Vairani XXX/Telecom Italia S.p.A.

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

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 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 l'istanza presentata in data 8 gennaio 2014, con cui il sig. Vairani XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia S.r.l., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 10 gennaio 2014 e del 6 febbraio 2014, 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 27 febbraio 2014;

VISTO il verbale dell'udienza del 27 febbraio 2014;

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

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 8 gennaio 2014, il sig. XXX Vairani 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 mobile.

1. La posizione dell'istante

Il sig. Vairani XXX, nell'istanza introduttiva del procedimento (e relativa documentazione) e nel corso dell'udienza di discussione, ha dichiarato quanto segue:

- Nel mese di novembre 2012 il Sig. Vairani stipulava con un agente Telecom contratto di telefonia mobile per 3 utenze mobili e 3 apparati: 1) i.Phone 5 con traffico voce e internet illimitato al canone mensile di € 75,00 (IVA incl.); 2) cellulare Samsung Galaxy SIII con traffico voce e internet illimitato al canone mensile di € 59,00 (IVA incl.); 3) chiavetta internet con traffico di 50 ore/mese al canone mensile di € 10,00 (IVA incl.). L'agente Telecom prospettava altresì la possibilità di ricevere un *tablet* in omaggio e rassicurava l'utente circa la possibilità di "recupero dell'IVA al 100%";
- Nel marzo 2013 il sig. Vairani riceveva fattura Telecom n. 7X01035921 di importo pari ad € 463,34, dunque di importo superiore a quanto pattuito;
- Contattando il 191, l'utente scopriva che l'importo addebitato per il noleggio del telefono mobile Samsung Galaxy SIII era di € 35,00 più IVA anziché di € 25,00 più IVA e che veniva addebitato un bimestre anticipato per gli apparati telefonici pari ad € 100,00 più IVA; scopriva altresì che non avrebbe ricevuto il *tablet* in omaggio in quanto offerta valida solo sino ad esaurimento scorte;
- Nel marzo 2013 il sig. Vairani stipulava con Telecom anche un contratto per un *router* al costo mensile di € 30,00 (IVA inclusa), in sostituzione – senza oneri – della chiavetta internet;
- In data 9 marzo 2013 l'utente inviava reclamo a Telecom, in cui chiedeva lo storno degli importi addebitati a titolo di ricariche, lo storno dell'importo addebitato "in conto anticipo apparati" (€ 100,00 + IVA), la cessazione dell'utenza 334/6369XXX, senza ulteriori costi, e la correzione dell'addebito relativo al noleggio Samsung Galaxy SIII;
- In realtà, difformemente da quanto pattuito, veniva addebitato in fattura il costo di € 120,00 per la cessazione della chiavetta internet;
- Oltre a tale costo veniva addebitato all'utente l'importo di € 121,00 per "costi di noleggio anticipati" ed € 24,00 di ricariche (importo quest'ultimo, che non trova alcuna giustificazione).

In base a tali premesse, mediante l'intervento del Co.Re.Com., l'utente ha chiesto la cessazione del contratto in esenzione spese, con storno dell'insoluto, e restituzione degli apparati a cura dell'utente.

2. La posizione dell'operatore

Telecom, nella memoria e nel corso dell'udienza di discussione, ha rappresentato quanto segue:

- in data 16 novembre 2012 il sig. Vairani stipulava con Telecom un contratto avente ad oggetto tre linee e tre apparati: Usim n. 346/0476XXX con profilo TIM Senza Problemi Super (attivata il 19 dicembre 2012), al canone mensile di € 64,00 (IVA escl.) +

- Smartphone iPhone 5 (attivato in data 8 gennaio 2013) al costo (scontato) di € 15,00 al mese; Usim 348/4535XXX con profilo TIM VALORE 250 (attivata il 18 dicembre 2012) al canone mensile di € 24,00 (IVA escl.) + Smartphone SAMSUNG GALAXY SIII (attivato il 22 dicembre 2012) al costo di € 25,00 al mese; Sim M2M 334/6369XXX Internet in Mobilità 50 H, attivata il 14 dicembre 2012, al costo mensile di € 10,00 (IVA escl.) + Chiavetta Huawei (attivata in data 22 dicembre 2012);
- In data 6 marzo 2013 il sig. Vairani acquistava una quarta linea (dati) 3667699XXX + Router Huawei;
 - In data 9 marzo 2013, al ricevimento della prima fattura (2° bim 2013 di € 463,34), l'utente ne contestava l'importo (omettendone integralmente il pagamento) lamentando l'errata fatturazione e chiedendo l'applicazione dei piani tariffari pattuiti;
 - Il 12 marzo 2013, Telecom prendeva in carico la segnalazione e bloccava la fatturazione; rilevava l'erronea applicazione di costi per noleggio apparati e in particolare: l'addebito di € 100,00 anziché di € 80,00 per "Noleggio assistenza apparati in Noleggio" e di € 107,90 anziché di € 44,76 a titolo di "Quota noleggio assistenza apparati in noleggio";
 - Il 12 marzo 2013 il cliente chiedeva il recesso dal contratto riferito alla quarta linea acquistata e in data 20 marzo 2013 Telecom cessava la linea dati 3667699XXX + Router Huawei;
 - Telecom, a seguito di verifiche su reclamo, emetteva a favore del cliente la nota di credito di € 78,25. Ciò nonostante, il sig. Vairani non provvedeva a saldare quanto dovuto;
 - Per effetto del recesso, Telecom addebitava al cliente le penali per recesso anticipato (€ 83,00 per la linea 3667699XXX e € 160,52 per l'apparato Router Huawei) sul conto telefonico 3/2013 (in tale conto veniva inserito correttamente l'importo di € 80,00 relativo alla quota noleggio apparati e venivano conguagliati i vari importi – rateali parziali – riferiti alla fattura precedente);
 - Nonostante tale regolarizzazione, il sig. Vairani non provvedeva al pagamento di quanto dovuto e in sede di conciliazione paritetica, come risulta dal relativo verbale, rifiutava la proposta di composizione bonaria della controversia avanzata da Telecom (consistente nello storno, a fronte di un insoluto di € 1.235,80, di € 635,80, con l'impegno, da parte dell'utente, al pagamento – a saldo e stralcio – dell'importo complessivo di € 600,00);
 - Attualmente l'insoluto imputabile al sig. Vairani ammonta ad € 2.492,76.

Tanto premesso, Telecom chiede il rigetto della domanda presentata dall'istante.

3. Motivazione 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 ordine alla richiesta di risoluzione del contratto avanzata dall'utente, non essendo presente agli atti alcuna documentazione attestante la volontà di recedere dai contratti stipulati con Telecom, ad eccezione di quello relativo all'utenza 366/7699XXX (abbinata al Router Huawei E589 LTE), per il quale, secondo la ricostruzione fornita dall'operatore, è stata inviata regolare disdetta in data 9 marzo 2013, questo Co.Re.Com. non può che rigettare l'istanza dell'utente in quanto la richiesta di cessazione presentata in sede di istanza di definizione non può avere valore giuridico di recesso, inoltrato secondo le modalità contrattualmente previste.

In merito alla richiesta di storno integrale dell'insoluto, la stessa non è meritevole di accoglimento in quanto i servizi oggetto dei contratti sono stati regolarmente usufruiti dall'utente, tramite gli apparati allo stesso consegnati e ancora in suo possesso.

Tuttavia, va riconosciuto lo storno degli importi di € 160,52 (previsto a titolo di riscatto apparato) e di € 83,33 (previsto a titolo di corrispettivo recesso servizi opzionali), entrambi

esposti sulla fattura n. 7X01928074 emessa il 12.4.2013, di l'importo complessivo di € 662,76, atteso che il recesso dal contratto relativo all'utenza n. 366/7699XXX (abbinata al Router Huawei E589 LTE), attivato in data 6 marzo 2013, è pervenuto all'operatore in data 9 marzo 2013.

Per quanto concerne la disponibilità alla restituzione degli apparati, inserita nell'ambito delle richieste presenti nell'istanza di definizione, la stessa non può costituire oggetto di deliberazione da parte del Co.Re.Com. ai sensi dell'art. 19 *Regolamento* (all. A, Del. A.G.Com. 173/07/CONS).

In merito alla lamentata applicazione di profili tariffari diversi da quelli concordati, dalla documentazione acquisita agli atti risulta l'addebito, esclusivamente sulla fattura n. 7X01035921, dell'importo di € 100,00 anziché 80,00 per la voce "noleggio assistenza apparati in noleggio", dell'importo di € 107,90 anziché di € 44,76 a titolo di "quota noleggio assistenza apparati in noleggio", come confermato dalla stessa Telecom in sede di memoria *ex art. 16 Regolamento*, nonché dell'importo di € 70,00 (per bimestre) anziché di € 50,00 (per bimestre), relativamente al noleggio dell'apparato Samsung Galaxy SIII. Pertanto, ai sensi dell'art. 8, comma 2, All. A, Del. A.G.Com. 73/11/CONS (c.d. *Regolamento indennizzi*), si ritiene ragionevole riconoscere all'utente l'indennizzo per applicazione di profili tariffari non richiesti (indennizzo da considerare in misura unitaria, stante l'insistenza, sullo stesso contratto, dei diversi servizi e apparati oggetto della sottoscrizione della proposta di abbonamento da parte dell'istante), dal 18 dicembre 2012 (data di attivazione del servizio TIM Valore 250, come confermato dalla stessa memoria di Telecom) sino al 28 febbraio 2013 (quale data ultima di addebito riferita all'applicazione di profilo tariffario non richiesto indicata sulla fattura n. 7X01035921), per un importo complessivo di € 72,00. Il riconoscimento dell'indennizzo così calcolato si impone, atteso che la nota di credito riconosciuta da Telecom a favore dell'utente, a correzione della predetta fattura, è stata emessa soltanto in data 13 giugno 2013, ossia successivamente alla presentazione dell'istanza di conciliazione avvenuta il 28 maggio 2013, presso la Commissione di conciliazione paritetica costituita da Telecom e dall'associazione Altroconsumo.

In relazione, agli importi contestati più volte dall'utente, addebitati a titolo di "Ricarica credito 24" e "Ricarica credito 12", non può omettersi di rilevare che tali voci di costo non risultano né dalla documentazione contrattuale acquisita in atti, né giustificati da Telecom in sede di memoria. Pertanto, si ritiene ragionevole disporre lo storno, per l'importo complessivo di € 138,68, derivante dalla somma dei predetti addebiti riportati dalla fattura relativa al 2° bimestre 2013 sino alla fattura relativa al 1° bimestre 2014.

4. Spese di procedura

Considerato lo svolgimento del tentativo di conciliazione presso la commissione paritetica, nonché il comportamento delle parti nel corso dell'intera procedura di risoluzione della controversia, si ritiene equo riconoscere alla parte istante la somma di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

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

- corrisponda a favore del sig. XXX Vairani la somma di € 72,00 a titolo di indennizzo per applicazione di profili tariffari non richiesti;
- disponga lo storno delle somme di € 160,52 (a titolo di riscatto apparato) ed € 83,33 (a titolo di corrispettivo recesso servizi opzionali) esposte nella fattura n. 7X01928074;
- disponga lo storno dell'importo complessivo di € 138,68, derivante dalla somma degli addebiti relativi a "Ricarica credito 24" e "Ricarica credito 12" indicati nelle fatture dal conto 2° bimestre 2013 al conto 1° bimestre 2014;
- corrisponda a favore del sig. XXX Vairani la somma di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- con rigetto di ogni altra domanda.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

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 Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre