



Determinazione 31/2015

Definizione della controversia Tierri 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 14 maggio 2014, con cui il sig. Tierri 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 15 maggio 2014 e del 22 maggio 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 26 giugno 2014;

VISTO il verbale dell'udienza del 26 giugno 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 14 maggio 2014, il sig. XXX Tierri ha chiesto di dirimere la controversia con Telecom Italia s.p.a. (d'ora in avanti Telecom), 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 rete fissa.

1. La posizione dell'istante

Il sig. Tierri, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione, ha dichiarato quanto segue:

- Di avere dato, in data 23 novembre 2012 l'utente, mediante il *call center* di Telecom, disdetta dal contratto in essere con tale operatore per il servizio di telefonia fissa attivo sull'utenza 02/89300XXX, a causa del proprio trasferimento all'estero;
- Che, nonostante tale disdetta, Telecom continuava ad emettere fatture, saldate dall'utente per effetto dell'addebito su carta di credito, per ben 4 bimestri: dicembre 2012 (€ 17,51), febbraio 2013 (€ 17,07), aprile 2013 (€ 76,28) e giugno 2013 (€20,12), per un totale di € 130,98;
- Di avere avuto contezza degli addebiti ogni volta che dalla XXX, dove si era trasferito, tornava in XXX;
- Di avere inviato, in relazione a quanto lamentato, numerose segnalazioni all'operatore e in particolare, il 16 luglio 2013, di avere inoltrato via fax la richiesta a Telecom di rimborso delle predette fatture;
- Che, con lettera in data 29 luglio 2013, Telecom comunicava all'utente: *“A seguito della segnalazione pervenuta il 16 luglio 2013, non essendo riusciti a contattarla telefonicamente, abbiamo effettuato i dovuti controlli e riscontrato la fondatezza di quanto da lei evidenziato. Desideriamo, in primo luogo, esprimerle le nostre scuse per quanto accaduto. Come da lei segnalato, abbiamo verificato che la linea in oggetto è stata disattivata solo il 25 aprile 2013, ma non ci risulta sia stato effettuato alcun addebito della tariffa piena (...). In ogni caso abbiamo disposto lo storno totale dei conti in oggetto e, per i rimborsi derivanti da questa operazione, riceverà successive comunicazioni”*;
- in data 4 settembre 2013, l'utente citava Telecom innanzi al Giudice di Pace di XXX, il quale con sentenza del 20 gennaio 2014 dichiarava l'improcedibilità dell'azione giudiziaria per mancato esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione;
- che, in data 24 dicembre 2013 Telecom inoltrava all'utente l'assegno di € 130,98 a titolo di rimborso delle sopra elencate fatture illegittimamente addebitategli.

Sulla base di tali premesse, l'utente ha formulato le seguenti richieste:

- 1) indennizzo per ritardata chiusura della linea telefonica 02/89300XXX per € 7,50 *pro die* moltiplicato per 189 giorni (dal 23 novembre 2012 al 31 maggio 2013);
- 2) indennizzo per mancata risposta ai reclami, sulla base del criterio indennitario di € 2,00 *pro die*;
- 3) indennizzo per affermazioni non veritiere da parte di Telecom sulla base del criterio indennitario di € 7,50 al giorno per 396 giorni (dal 23 novembre 2012 al 24 dicembre 2013);
- 4) rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Telecom, nelle memorie ritualmente depositate e nel corso dell'udienza di discussione, ha rappresentato quanto segue:

- In data 23 novembre 2012, il sig. Tierri chiedeva la cessazione della linea telefonica a lui intestata;
- In data 10 aprile 2013, Telecom lavorava l'ordinativo di cessazione, la quale avviene con decorrenza dal 30 aprile 2013;
- Nelle more, Telecom emetteva i conti n. 1/2013 (in data 9 gennaio 2013, di € 17,07), n. 2 /2013 (in data 9 marzo 2013 di € 76,28) e 3/2013 (in data 9 maggio 2013 id € 20,12), quest'ultimo conto è quello di chiusura;
- In seguito al reclamo inviato dal sig. Tierri in data 16 luglio 2013 in ordine al mancato rimborso delle somme relative ai conti telefonici emessi nel periodo in cui la linea avrebbe dovuto essere cessata, con lettera del 29 luglio 2013, Telecom comunicava all'utente di avere disposto il rimborso delle sopra elencate fatture;
- Telecom provvedeva, solo dopo un primo tentativo non andato a buon fine a causa del trasferimento all'estero del sig. Tierri, ad emettere un assegno di € 130,98, inviandolo all'avvocato dal sig. Tierri (Avv. Straniero) e comprendendo nell'importo anche le somme relative al conto telefonico 6/2012, emesso prima del ricevimento della richiesta di cessazione della linea;
- Nelle more il sig. Tierri adiva il giudice di Pace di XXX che dichiarava l'azione improcedibile per omesso esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione;
- Successivamente, mediante istanza presentata tramite formulario UG depositato in data 22 gennaio 2014, il sig. Tierri adiva il Co.Re.Com. XXX chiedendo l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'art. 1 , comma 31, L. 249/97;
- Attesa l'inammissibilità della domanda di definizione avente ad oggetto richieste differenti rispetto all'istanza di conciliazione, Telecom evidenzia che la richiesta di indennizzo per la ritardata cessazione della linea telefonica, formulata nell'istanza di definizione, non è contemplata dall'all. A alla Delibera AGCOM 73/11/CONS, non sussistendo comunque alcun

danno nell'ipotesi in cui l'operatore non provveda al rimborso delle somme eventualmente versate dall'utente;

- In ordine alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami per la quale il sig. Tierri richiede l'indennizzo di € 2,00 *pro die*, l'unico reclamo scritto è quello del 16 luglio 2013, cui Telecom ha dato riscontro in data 29 luglio 2013, fermo restando che il mancato riscontro ai reclami prevede l'indennizzo di € 1,00 al giorno;
- Rispetto alla richiesta di indennizzo per affermazioni non veritiere, non se ne comprende la natura e il fondamento.

Tanto premesso, Telecom ha proposto la corresponsione di € 300,00 per la soluzione bonaria della controversia senza alcun riconoscimento delle pretese fatte valere dall'utente. In mancanza di accoglimento di tale proposta da parte dell'utente l'operatore ha chiesto il rigetto della domanda presentata dal sig. Tierri.

3. Motivazione della decisione

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

Va infatti rigettata l'eccezione di improcedibilità sollevata da Telecom alla luce dell'All. A, Del. A.G.Com. 276/13/CONS, punto III.1.2, laddove si prevede che *“si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto a tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede di conciliazione e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima. Il contenuto delle singole richieste di parte può esser interpretato in maniera più sfumata (...) pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto della finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni quel volta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare”*. È evidente che il sig. Tierri, già nella descrizione dei fatti contenuta nell'istanza presentata per il tentativo obbligatorio di conciliazione, esponeva circostanze e formulava contestazioni nei confronti dell'operatore in maniera precisa e peraltro identica rispetto a quanto poi descritto nell'istanza di definizione.

Pertanto l'eccezione formulata da Telecom non è meritevole di accoglimento.

Nel merito, la controversia in esame attiene alla ritardata gestione dalla disdetta e alla non giustificata emissione di fatture successive al perfezionamento del recesso contrattuale, alla mancata risposta ai reclami e alle asserite affermazioni non veritiere formulate dal Telecom nei confronti dell'utente.

In ordine a quest'ultimo punto, preliminarmente, non può omettersi di considerare la genericità e la totale infondatezza di quanto sostenuto dall'utente, la cui richiesta di indennizzo non troverebbe comunque alcuna collocazione nell'ambito delle fattispecie indennitarie delineate dal c.d. *Regolamento indennizzi* (All. A Del. A.G.Com. 73/11/CONS).

In ordine alla richiesta di indennizzo per la ritardata gestione della disdetta, la stessa non può trovare accoglimento, atteso che, conformemente al recente indirizzo espresso dall'A.G.Com., da ultimo confermato con la Del. A.G.Com. 43/14/CIR, nonché dai CoRe.Com. delegati (cfr. CoRe.Com. XXX, Del. 8/2015) – in piena adesione e conformità al testo della Del. A.G.Com. 73/11/CONS – la normativa vigente non contempla la fattispecie tipica dell'indennizzo per fatturazioni successive alla disdetta, poiché si ritiene che il rimborso o lo storno delle somme addebitate in eccesso in fattura basti già a compensare il pregiudizio arrecato all'utente.

Come correttamente affermato, *“il mancato recepimento del recesso dà diritto all'utente di vedersi rimborsate/stornate (...) le fatture successive indebitamente emesse dall'operatore; non dà luogo di per sé al diritto dell'utente di vedersi riconosciuto un indennizzo posto che l'indennizzo 'per recesso disatteso' è una figura che dovrebbe essere riconosciuta facendo ricorso ad analogia – non essendo prevista dal Regolamento indennizzi - e che la valutazione del concreto disagio patito deve essere fatta caso per caso”* (CoRe.Com. XXX, Del. 8/2015). Nel caso di specie, non appare esservi titolo per riconoscere un indennizzo, sul presupposto che, per la prosecuzione della fatturazione, ancora prima della presentazione dell'istanza di conciliazione in data 22 gennaio 2014, – attesa l'avvenuta cessazione della linea, seppur in ritardo – in data 24 dicembre 2013 Telecom ha disposto il rimborso di quanto illegittimamente addebitato al sig. Tierri (mediante assegno inviato dapprima, all'unico indirizzo del sig. Tierri conosciuto da Telecom e, successivamente, al domicilio dell'avvocato Straniero, legale dell'utente), che si ritiene ragionevolmente rappresentare idoneo e sufficiente ristoro dell'eventuale disagio patito dal sig. Tierri.

Né possono essere applicati alla controversia in esame gli articoli della citata delibera 73/11/CONS richiamati dall'utente in quanto riferiti a fattispecie totalmente diverse dal caso in esame.

In ordine alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, dalla documentazione agli atti si evince che l'utente ha inoltrato un primo reclamo in data 10 aprile 2013, reiterato in data 28 maggio 2013 e in data 16 luglio 2013 (quest'ultimo con raccomandata A/R), rispetto ai quali Telecom, dopo due risposte interlocutorie, provvedeva a dare esaustivo riscontro solo in data 29 luglio 2013, cioè con un ritardo di 80 giorni (già detratti i 30 giorni previsti dalla *Carta dei Servizi* dell'operatore per la risposta ai reclami). Pertanto si ritiene ragionevole che l'utente abbia diritto ad un indennizzo di € 80,00 per ritardata risposta ai reclami ai sensi dell'art. 11 del citato *Regolamento indennizzi*.

4. Spese di procedura

In ordine alla richiesta di rimborso delle spese di procedura, non meglio quantificate dall'utente ma aventi ad oggetto il costo di iscrizione a ruolo del procedimento innanzi al Giudice di Pace di XXX, le perdite di tempo personale e lavorativo nonché i costi sostenuti per l'acquisto di biglietti aerei per partecipare attivamente alle procedure relative al contenzioso con Telecom, la stessa non può essere accolta.

Invero, preliminarmente, preme osservare che il costo di iscrizione al ruolo del procedimento non rientra in alcun modo nella competenza liquidatoria dell'autorità amministrativa, iscrizione a ruolo di un'azione giudiziaria, peraltro, inammissibile, per legge; secondariamente, le invocate spese per le perdite di tempo, peraltro non quantificate, attengono ad un'eventuale danno non patrimoniale di competenza dell'autorità giudiziaria; infine, le spese per l'acquisto dei biglietti aerei, anch'esse non precisate, non sono rimborsabili alla luce della previsione normativa della facoltà di delegare una terza persona a partecipare alle udienze di conciliazione e/o di discussione.

Ciò chiarito, atteso il parziale accoglimento dell'istanza del sig. Tierri, valutata la condotta delle parti durante il procedimento di risoluzione della controversia e, in particolare, considerate le offerte di bonario componimento formulate da Telecom sia in sede di memoria (€ 300,00) sia in sede di udienza di discussione (€ 700,00), entrambe rifiutate dall'utente, si ritiene equo riconoscere al medesimo la somma di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

D E T E R M I N A

a definizione della controversia Tierri/Telecom Italia s.p.a., che Telecom corrisponda a favore dell'utente:

- la somma di € 80,00 a titolo di indennizzo per la ritardata risposta ai reclami;
- la somma di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;

con rigetto di ogni altra domanda formulate dall'istante.

Milano, 14 ottobre 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 XXX, 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