

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 51/18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX /TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 36/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO
Nella riunione del 24 luglio 2018 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. XXX in data 2 febbraio 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 2821;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell’istante

Il Sig. XXX lamenta l'asserita difformità di fatturazione rispetto al contratto sottoscritto con l'operatore Telecom. In particolare, sostiene di aver sottoscritto l'offerta "Tim smart" al costo di euro 29,90, con costo di attivazione gratuita. All'arrivo delle prime fatture si accorge che invece gli era stato addebitato il costo di attivazione ed ulteriori addebiti non previsti dal contratto. Nonostante i reclami sporti senza esito si vedeva costretto ad effettuare il passaggio dell'utenza ad altro operatore. Telecom emetteva fattura di chiusura del contratto addebitando illegittimamente i costi di recesso anticipato per euro 341,74.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

1. Storno dell'insoluto in essere di euro 391,45 e restituzione delle somme pagate in più rispetto a quanto previsto dal contratto;
2. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami:

A seguito di richiesta di integrazione istruttoria, depositava il reclamo trasmesso all'operatore e indicava i seguenti importi contestati: euro 49,00 per costi di attivazione presente nella fattura di marzo 2017, euro 45,92 e euro 15,35 per addebiti relativi a Tim Smart e Opzione Smart Voce Casa, euro 341,74 per costi di disattivazione atteso che il recesso è stato effettuato a seguito del mancato rispetto delle condizioni contrattuali.

Allega: Reclamo del 27/06/2016 trasmesso via fax, Contratto sottoscritto in data 14/02/2017 e fatture.

2. La posizione dell'operatore Telecom

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

In primo luogo precisa che l'asserita mancata applicazione del pricing prescelto non risulta corrispondente al vero. Il contratto è stato sottoscritto in data 12/01/2017, scegliendo l'offerta "TIM Smart Fibra", più opzione "Smart Voce Casa" e "Smart Super Fibra" ed è stato correttamente espletato in data 14/02/2017. Infatti come si evince dai conti telefonici allegati dall'istante il rateo dell'offerta Tim Smart è stato pari ad euro 29,90 e che lo sconto di benvenuto stato correttamente applicato.

Il 26/07/2017 l'utenza è cessata per passaggio ad altro operatore. Ebbene è pacifico come la cessazione abbia determinato l'addebito delle 43 rate a scadere del modem wi-fi e dello sconto di benvenuto inizialmente applicato, atteso che il contratto è stato concluso prima della scadenza dei 24 mesi inizialmente pattuiti.

Ribadisce pertanto la genericità e la indeterminatezza dell'istanza e ne chiede quindi il rigetto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel caso di specie l'istante lamenta la difformità della fatturazione rispetto al contratto sottoscritto con Telecom deducendo di aver sottoscritto l'offerta "Tim smart" al costo di euro 29,90, con costo di attivazione gratuita.

Dalla disamina della documentazione in atti, ed in particolare dal contratto prodotto dall'istante non è evincibile nessuna difformità degli addebiti rispetto alle condizioni di contratto, atteso che non si rinviene nello stesso nessuna clausola relativa alla gratuità dei costi di attivazione, mentre sono ben visibili le scelte effettuate dall'istante in sede di sottoscrizione, avendo optato anche le ulteriori opzioni "Smart Fibra", "Smart Voce Casa" e "Super Fibra", che chiaramente comportano l'addebito in fattura dei relativi costi.

Deve inoltre ritenersi legittima anche la fattura di chiusura emessa dal gestore in data 01/09/2017 di 341,74 atteso che l'istante ha inteso recedere dal contratto anticipatamente rispetto alla sua naturale scadenza.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, deve rilevarsi che ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Il mancato riscontro al reclamo, per tali ragioni, giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della richiamata delibera 179/03/CSP. Nel caso di specie, poiché l'operatore non fornito nessuna risposta alla segnalazione trasmessa via fax in data 27/06/2016, l'istante ha diritto a vedersi riconosciuto un indennizzo pari ad euro 300,00 ai sensi e per gli effetti dell'art. 11 del Regolamento Indennizzi, di cui alla Delibera Agcom 73/11/CONS.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXX, nei confronti dell'operatore Telecom nei termini sopra evidenziati;
2. La società **Telecom s.p.a.** è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **100,00 (cento/00)** a titolo di rimborso per le spese di procedura, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:
 - euro **300,00 (trecento/00)** per la mancata risposta al reclamo, per le ragioni sopra evidenziate
3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 24 luglio 2018

IL RELATORE
Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE
F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE
F.to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt.22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m. e i.