

Verbale n. 20

Adunanza del 27 luglio 2015

L'anno duemilaquindici, il giorno 27 del mese di luglio alle ore 9.30 in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Tiziana MAGLIONE, vicepresidente, Ezio ERCOLE, componente, e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

Assente giustificato il Presidente Bruno Geraci

Delibera n. 44 – 2015

Oggetto: Definizione della controversia **GU14 – 210/2014 – XXX / TELECOM ITALIA XXX**

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la legge 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 legge 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 decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 Assemblies 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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza presentata in data 16.07.2014, con cui il signor XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società TELECOM ITALIA XXX (di seguito TELECOM) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 23.07.2014 con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

DATO ATTO che l'operatore non riteneva di produrre memorie a supporto della propria posizione su quanto denunciato da parte istante;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario dott. Ezio Ercole;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- a) che dal III bimestre 2013 nelle fatture Telecom compariva la voce "prodotto multimediale" per € 11,14 relativa ad un cubovision restituito in data 11.10.12;
- b) che l'istante in data 29.11.2013 reclamava telefonicamente chiedendo l'annullamento dell'addebito in fattura e inviava copia della ricevuta postale attestante la restituzione del cubovision;
- c) che l'istante riceveva la fattura n. RA04739191 del 10.12.2013 per € 101,81 in cui compariva ancora l'addebito contestato;
- d) che successivamente pagava la fattura in questione per differenza, decurtando l'importo di € 11,14;
- e) che l'istante riceveva una nuova fattura n. RA00249850 del 10.01.2014 per € 105,97 contente ancora la voce "prodotto multimediale";

- f) che la linea telefonica veniva bloccata per le chiamate in uscita e per la ADSL;
- g) che in data 02.04.2014 parte istante trasmetteva un fax di reclamo per l'interruzione della linea che rimaneva privo di riscontro;
- h) che in data 16.04.2014 riceveva da Telecom sollecito di pagamento, pena la risoluzione del contratto;
- i) che, dopo la mancata conciliazione a seguito di udienza presso il Corecom Piemonte, l'istante riceveva da una società incaricata da Telecom per il recupero del credito sollecito di pagamento per un importo complessivo di € 320,90;
- j) che successivamente in data 29.06.2014 riceveva lettera di Telecom con una proposta di accredito per € 200,52 relativa alle rate addebitate nelle fatture per il cubovision restituito in data 11.10.2012.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1. lo storno delle fatture rispettivamente del 10.03.2014 e 09.05.2014 ed eventuali altre future in quanto relative ad un arco temporale in cui la linea era sospesa;
2. la riattivazione della linea telefonica e dell'ADSL;
3. un giusto indennizzo per danni morali e materiali patiti.

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

- che parte ricorrente in data 29.05.2012 aderiva al profilo tariffario ISL e acquistava contestualmente il cubo vision, attivandone l'abbonamento;
- che in data 01.06.2012 il prodotto veniva consegnato;
- che in data 29.03.2013 l'attuale istante richiedeva la cessazione dell'abbonamento cubovision e conseguentemente l'operatore emetteva l'ordinativo di cessazione del solo abbonamento cubovision;
- che in data 02.04.2013 parte ricorrente richiedeva nuovamente la cessazione dell'abbonamento del cubovision, comunicando di aver restituito il decoder;
- che Telecom predisponendo una nota di credito sul conto 4/13, su cui era addebitata altresì la somma dovuta a titolo di cessazione anticipata dell'abbonamento al cubovision;
- che l'istante non pagava i conti 6/13 e 1/14;
- che in data 03.04.2014 perveniva reclamo scritto e allegato cedolino di riconsegna del prodotto, reclamo che veniva gestito da Telecom sia con la cessazione del prodotto sia, erroneamente, con l'emissione di una nota di credito sul conto 4/14 pari al costo del prodotto, alle spese di consegna e alle spese di riconsegna;

- che in data 22.05.2014 perveniva altra lettera di reclamo dell'associazione dei consumatori a cui era risposto comunicando quanto già effettuato a favore dell'istante e invitando al saldo delle fatture scoperte;
- che durante l'udienza del tentativo di conciliazione Telecom comunicava al rappresentante dell'istante l'avvenuto rimborso integrale del prodotto restituito dopo 5 mesi e che le fatture inevase erano dovute;
- che in data 07.07.2014 perveniva a Telecom lettera dell'associazione dei consumatori in cui si richiedeva ancora lo storno delle fatture;
- che la morosità dal 6 bimestre 2013 al quarto bimestre 2014 ammonta complessivamente a € 261,10;
- che quindi l'istante acquistava a rate in addebito sulla fattura il decoder cubovision di cui ne richiedeva l'attivazione in abbonamento, non trattandosi dunque di un servizio non richiesto;
- che, trattandosi di prodotto in vendita, è assoggettato alle regole previste dal codice del consumo che prevedevano per il recesso 10 giorni lavorativi dalla consegna, non 5 mesi come nel caso *de quo*;
- che gli operatori del 187, a solo titolo di correttezza commerciale, hanno cessato le rate e restituito l'intero costo del decoder, oltre alle spese di consegna e riconsegna;
- che le fatture inevase sono interamente dovute in quanto sono stati fatturati i canoni e il traffico effettuato dall'istante;
- che la linea è stata correttamente sospesa in quanto la fattura 6/13 con scadenza dicembre 2013 è stata pagata per la parte riconosciuta solo il 28 marzo 2014 e quindi non sono dovuti indennizzi;
- che il cedolino di riconsegna del cubovision è stato più volte richiesto all'istante ma è stato inviato a Telecom solo ad aprile 2014, motivo per cui le rate hanno continuato ad essere addebitate.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede di respingere le domande avversarie.

Parte istante, con memoria di replica del 19.09.2014, parte istante precisa:

- di ritenere non dovuti i canoni di abbonamento telefonico e ADSL per i mesi in cui la linea era sospesa, chiedendo lo storno parziale delle fatture del 10.03.2014 e 09.05.2014 per le voci "Linea telefonica di casa" e "Alice 7 Mega";
- di aver pagato la fattura relativa al conto 6/13 per la parte riconosciuta in data 17.03.2014 e non il 28.03.2014, peraltro su suggerimento di un operatore Telecom;
- di aver inviato il cedolino di consegna del prodotto in data 31.01.2014.

Sulla base delle suddette ulteriori considerazioni, parte istante ribadisce la richiesta di un adeguato e giusto indennizzo per i disagi patiti.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito.

Preliminarmente si deve evidenziare l'inammissibilità della domanda avanzata dall'istante di cui al punto 2).

Si rileva innanzitutto, con riferimento alla suddetta domanda, che la richiesta di "riattivazione della linea telefonica e dell'ADSL" non rientra nell'ambito della competenza decisoria dell'organo adito, in applicazione dell'art. 19, comma 4 del Regolamento, in quanto il provvedimento che definisce la controversia può esclusivamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi/storni di somme non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

B) Nel merito.

Nel merito le domande dell'istante non risultano accoglibili per i motivi che seguono.

Il presente contenzioso scaturisce dalla circostanza che parte istante riteneva non dovuto l'importo di € 11,14 che compariva nelle fatture Telecom sotto la voce "prodotto multimediale" relativa ad un cubovision già restituito all'operatore.

Al fine di fare chiarezza su quanto oggetto di odierna contestazione, occorre analizzare la tipologia di contratto intercorso fra le parti ed avente per oggetto il decoder cubovision, anche con riferimento alla documentazione prodotta agli atti.

Dalla lettera prodotta dall'operatore datata 01.06.2012 e indirizzata da Telecom all'istante risulta evidente come si tratti di un contratto di compravendita, non già di noleggio, laddove l'oggetto della succitata lettera recita testualmente "Conferma **acquisto** n. 1 Cubovision di Telecom Italia". Dunque attraverso questa comunicazione l'operatore informava l'istante che l'acquisto del decoder si era perfezionato e precisava che sarebbe stato esercitabile il diritto di recesso ex art. 64 del Codice del Consumo entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento del prodotto.

Secondo la ricostruzione del signor XXX il decoder cubovision veniva reso nell'ottobre 2012 e quindi dopo 5 mesi dall'acquisto, ampiamente fuori dal termine dei 10 giorni in cui sarebbe stato esercitabile il diritto di recesso.

Pertanto, così come ha eccepito Telecom nella memoria difensiva, trattandosi di compravendita, il pagamento del costo del prodotto ripartito in 36 rate mensili da € 5,57 cadauna era dovuto. Ciò nonostante, a titolo di correttezza commerciale, gli operatori del 187 hanno cessato le rate e restituito quanto già corrisposto da parte ricorrente, oltre al rimborso delle spese di consegna e di riconsegna, così come si evince dal conto Telecom 4/2014 agli atti.

E' pertanto di tutta evidenza che non si possa disporre lo storno delle fatture contestate, in quanto la sospensione della linea è avvenuta a seguito dell'immotivato inadempimento dell'istante .

Per il medesimo motivo la richiesta di riconoscimento di un equo indennizzo non può essere accolta, tanto più che nella ricostruzione dei fatti dell'attuale ricorrente la sospensione non è in alcun modo temporalmente circoscritta. Non solo: la richiesta formulata dal medesimo di "giusto indennizzo per danni morali e materiali patiti" appare del tutto generica e non

circostanziata, rilevando altresì che la materia dei danni morali e materiali esula dalla competenza dell'organo decidente in applicazione dell'art. 19, comma 4 del Regolamento.

C) Sulle spese del procedimento.

Nel caso di specie si ritiene congruo compensare integralmente le spese, secondo criteri di equità e proporzionalità di cui all'art. 6, comma 9 del Regolamento.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati,

il rigetto dell'istanza presentata dal signor XXX, residente in XXX, contro l'operatore TELECOM ITALIA XXX in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 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 dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

IL VICEPRESIDENTE
Tiziana Maglione

IL COMMISSARIO RELATORE
Ezio Ercole

