



Verbale n. 23

Adunanza del 21 settembre 2015

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

Delibera n. 46 – 2015

Oggetto: Definizione della controversia GU14 190/2014 – GEOM. XXX FUSCO /TELECOM ITALIA SPA

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 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, 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. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;*

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 la deliberazione AGCOM n. 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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481;*

VISTA l'istanza presentata in data 26.06.2014, con cui il Geom. XXX Fusco ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società TELECOM ITALIA SPA (di seguito, TELECOM), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 1.07.2014 con cui il Corecom, ha comunicato 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;

VISTA la nota del 18.11.2014 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 10 dicembre 2014;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

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

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- a) Di aver sottoscritto in data 28.08.2013 contratto con TIM per l'attivazione del piano tariffario TIM valore 250 speciale Edition;
- b) Di aver successivamente verificato che il piano proposto dal gestore telefonico non corrispondeva a quanto prospettato dall'agente e di aver inviato reclamo e contestuale recesso in data 30.08.2013;
- c) Che ciò nonostante Tim dava corso al passaggio delle numerazioni da WIND;
- d) Che tale passaggio procurava l'addebito delle penali WIND pari a € 200,00;

- e) Che TIM applicava penali per recesso anticipato per € 195,20, contrarie al decreto Bersani;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- i. indennizzo € 410,00 per attivazione piano tariffario non richiesto;
- ii. storno importo € 167,66 + IVA per penali Tim non dovute
- iii. Rimborso € 200,00 per penali WIND;
- iv. Rimborso mancata applicazione dello sconto "Insieme BONUS 5" sulla fattura 7X06358046;
- v. Rimborso spese procedura.

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

- TELECOM ha attivato il profilo contrattuale previsto dal contratto;
- che l'operatore contesta la richiesta di rimborso penali WIND in quanto controparte non documenta quali penali sarebbero state applicate né documenta di averle effettivamente pagate;
- che inoltre il rimborso delle penali dovute all'altro operatore, e cioè WIND, presupponeva la permanenza del cliente in Telecom per un minimo di 24 mesi e che nella fattispecie il rapporto contrattuale è durato un mese;
- Infine l'operatore si dichiara disponibile, a titolo conciliativo, a rinunciare al corrispettivo per recesso servizi opzionali applicato sul conto 1/2014.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che l'istanza di controparte venga respinta.

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

A) Sul rito

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

B) Nel merito

B.1 Si deve, *in primis*, rilevare l'improcedibilità delle domande avanzate dall'istante di cui ai punti 2) e 4) in quanto cessata la materia del contendere in seguito all'emissione, da parte del gestore TELECOM, di nota di credito del 18.12.2014 con la quale è stato effettuato lo storno del conto 1/14 (fattura 7X06358046).

Si evidenzia innanzitutto, con riferimento alle suddette domande, che la richiesta di “storno importo € 167,66 + IVA per penali Tim non dovute” risulta soddisfatta dall’emissione della suddetta nota di credito contenete il corrispettivo recesso servizi opzionali, così come risulta soddisfatta la richiesta di “Rimborso mancata applicazione dello sconto “Insieme BONUS 5” in quanto contestazione riferita alla medesima fattura.

B. 2 Sulla richiesta di indennizzo per attivazione di piano non richiesto

Il Geom. Fusco ha lamentato di aver sottoscritto in data 28.08.2013 un contratto con TIM aderendo al piano tariffario TIM valore 250. Tuttavia successivamente, in seguito a verifiche sul sito Internet, apprendeva che il piano tariffario sottoscritto era difforme da quanto prospettato dall’agente e pertanto inviava in data 30.08.2013 una richiesta di recesso dal contratto per errate comunicazioni sulle tariffe.

A supporto di quanto lamentato l’istante produce copia del contratto del 28.08.2013 nonché copia di un modulo contenete le condizioni economiche.

A tale proposito l’operatore TELECOM ha eccepito che la suddetta nota non reca le firme delle parti.

Tuttavia, nonostante l’invio della richiesta di recesso, TIM proseguiva il passaggio delle numerazioni da WIND a TIM, dal 6.09.2013 al 17.10.2013, periodo per il quale il ricorrente formula istanza di indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto.

A tale proposito va rilevato che dalla disamina della documentazione agli atti emerge che il Geom Fusco ha sottoscritto in data 28.08.2013 contratto con TELECOM per l’attivazione del piano Tariffario TIM valore 250.

A seguito della suddetta sottoscrizione TELECOM ha dato corso all’attivazione del contratto alle condizioni contrattualmente stabilite e riportate, secondo anche quanto evidenziato dal ricorrente, sul sito INTERNET della suddetta società.

Il Geom Fusco ha tuttavia contestato la validità di tale contratto sulla base della circostanza per cui le condizioni economiche, che gli sarebbero state prospettate dall’agente, non corrispondevano a quanto contrattualmente stabilito, allegando all’uopo copia di una nota (contenente condizioni contrattuali) non sottoscritta e comunque priva di qualsivoglia elemento idoneo a ritenere raggiunto un accordo in tal senso fra le parti.

Non potendo considerarsi, tale nota, alla stregua di un una prova documentale attestante l’obiettivo difformità fra quanto proposto in sede pre-contrattuale e quanto sottoscritto in sede contrattuale, ipoteticamente riconducibile ad un errore essenziale ex art. 1428 c.c., la domanda relativa alla richiesta di indennizzo per attivazione di piano non richiesto andrà respinta in quanto TELECOM ha dato legittimamente corso alle condizioni contrattualmente pattuite.

B.3 Sulla richiesta di rimborso delle penali WIND

La domanda dell’istante di cui al punto 3) va respinta per i motivi che seguono:

Dalla disamina del contratto sottoscritto dal Geom. Fusco in data 28.08.2013, con particolare riferimento alla parte relativa al “Profilo commerciale – Rimborso penali per Acquisizioni MNP – emerge che l’operatore riconosce un rimborso del valore massimo di €. 200,00 nel caso in cui vengano applicati da altro operatore mobile corrispettivi per recesso/risoluzione anticipata delle linee. Tale rimborso *“presuppone la permanenza, per la linea in abbonamento fonia” per un minimo di 24 mesi nel contratto Multibusiness a decorrere dalla data di attivazione del rimborso*”

Avendo tuttavia il Geom. Fusco esercitato il diritto di recesso anteriormente al termine di 24 mesi contrattualmente previsto -avendo avuto il contratto durata di poco superiore a mesi 1 (dal 6.09.2013 al 17.10.2013) - ne consegue il mancato diritto al riconoscimento della corresponsione della somma di €. 200,00 a titolo di penali per “Acquisizioni MNP”.

Conseguentemente la domanda relativa alla richiesta di “Rimborso penali WIND”, va rigettata.

B.4) Sulle spese del procedimento.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché le risultanze delle stesse, si ritiene congruo liquidare, secondo criteri di equità e proporzionalità di cui all’art. 6, comma 9 del Regolamento, l’importo di € 50,00 (cinquanta) a titolo di rimborso spese dei procedimenti di conciliazione e definizione, avendo TELECOM soddisfatto la richiesta di “storno importo € 167,66 + IVA per penali Tim non dovute” solo in data 18.12.2014 e pertanto successivamente all’udienza di definizione tenutasi in data 10.12.2014.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all’unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell’istanza presentata in data 26.06.2014 dal Geom XXX Fusco, con sede in XXX, per i motivi sopra indicati, l’operatore TELECOM, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

Corrispondere all’istante la somma di € 50,00, a titolo di spese di procedura.

Archivia le domande n. 2 e 4 in quanto cessata la materia del contendere;

Rigetta la richiesta di indennizzo per attivazione di piano non richiesto;

Rigetta la domanda relativa alla rimborso delle penali WIND:

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.

L’operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l’avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 Presidente
Bruno Geraci

Il Commissario relatore
Tiziana Maglione