

DELIBERA N. 69-2019

**XXXXXX/ COLT TECHNOLOGY SERVICES S.P.A.
(GU14/115339/2019)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del XX/XX/2019;

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*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 353/19/CONS, del 18 luglio 2019, recante “*Modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

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 “*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 data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

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

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 28 novembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX XXX del 26/04/2019 acquisita con protocollo n. 0181419 del 26/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato quanto segue: "A settembre 2009 attiviamo con il gestore un contratto a consumo per le nostre due linee telefoniche (canone con Telecom). Da un controllo tecnico amministrativo ci accorgiamo che da agosto 2015 su ogni fattura ci addebitano 100 euro + iva per un canone bimestrale. Canone che non abbiamo mai concordato. Unico contratto in nostre mani è quello del 2009 dove paghiamo il traffico solo se effettuato. Inoltre il 17.02.2017 le nostre linee Telecom sono passate al gestore Welcome, pertanto Colt non poteva mantenere attiva la CPS, ma nonostante questo ha continuato a inviarci fatture da 100 euro a bimestre per un canone mai concordato e purtroppo da noi pagate fino a marzo 2018. Ora abbiamo ricevuto sollecito di pagamento per quelle datate maggio e luglio 2018, le uniche non pagate. Durante la fase di conciliazione COLT afferma di aver inviato comunicazione di variazioni unilaterali del contratto tramite posta ordinaria, da noi mai ricevuto. Abbiamo chiesto copia al gestore che attesti la nostra ricezione per presa visione. COLT ha così risposto: Relativamente ai 100€ bimestrali addebitati al cliente XXX, Colt ha inviato a tutti i clienti interessati una lettera informandoli della migrazione al piano tariffario di Voice Freedom, le cui specifiche erano allegare alla lettera, offrendo ai clienti la possibilità di recedere entro 30 giorni dalla ricezione della lettera. Non avendo XXX esercitato tale diritto, la scrivente ha pertanto applicato il nuovo listino per acquiescenza. Non avendo mai ricevuto tale comunicazione non abbiamo potuto avvalerci della facoltà di recedere dal contratto. Sempre in fase di conciliazione per quanto riguarda la CPS COLT afferma testualmente: Con riferimento alla CPS, quando si richiede il cambio di operatore, tale operazione non comporta automatica richiesta di cessazione. Pertanto è necessario mandare disdetta, cosa che nel caso di specie non è avvenuta. Il cliente ha quindi usufruito del servizio colt e colt ha sostenuto i relativi costi di instradamento fatturando correttamente. Si fa presente che le linee sono passate da Telecom ad altro operatore (WELCOME ITALIA) a far data 17.02.2017, pertanto è impossibile che da quella data la CPS sia rimasta attiva e che COLT abbia potuto instradare il traffico sul nuovo operatore. Pertanto COLT non ha sostenuto nessun costo ma ha continuato ad addebitare il canone di 50 euro mese + iva senza nessuna giusta causa". L'istante chiede, pertanto, il rimborso dei 50 Euro mese + iva addebitati per un totale di Euro 2.000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha presentato memorie difensive.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, si rileva che, in assenza di prova contraria, resta incontestata la rappresentazione fornita dall'utente, così come formulata nell'istanza di definizione. Ciò vale, in particolare, per la circostanza secondo la quale, nel settembre 2009, era stato attivato con il gestore un contratto a consumo per due linee telefoniche, in base al quale il traffico veniva pagato solo se effettuato. Non è stato infatti provato dal gestore che il canone applicato a partire da agosto 2015 (pari ad € 100,00 a bimestre + IVA) fosse stato concordato, né che fosse frutto di manovra unilaterale legittimamente notiziata all'istante; quest'ultima circostanza, dichiarata da Colt in sede di conciliazione e richiamata dall'utente, non è stata infatti comprovata dalla produzione dell'asserita lettera con la quale il gestore informava del passaggio al piano tariffario di Voice Freedom, con possibilità per la clientela di operare recesso in caso di mancata accettazione. Conseguentemente, si ritiene che su ciascuna fattura emessa a partire dal suddetto periodo e cioè, le nn. XXX del 02.08.2015, XXX del 02.10.2015, XXX del 02.12.2015, XXX del 02.02.2016, XXX del 02.04.2016, XXX del 02.06.2016, XXX del 02.08.2016, XXX del 02.10.2016, 2XXX del 02.12.2016, XXX del 02.01.2017 debba essere rimborsata (o stornata in caso di mancato pagamento) la predetta somma di € 100,00 + IVA, in quanto l'utente doveva corrispondere solo quanto effettivamente consumato (come previsto dal contratto sottoscritto). Tale incontestata previsione contrattuale (pagamento a consumo) si ritiene riverberi i suoi effetti anche sulle fatture emesse successivamente al passaggio delle linee Telecom di parte istante ad altro operatore, avvenuto in data 17.02.2017; tra l'altro, va considerato che, in tema di carrier preselection, la delibera 4/03/CIR dispone, all'art. 2, che "l'utente che intende disattivare la prestazione di cps comunica per iscritto la propria volontà inequivocabile all'operatore preselezionato o, in alternativa, all'operatore di accesso secondo le forme previste dalla normativa vigente."; inoltre, la delibera 3/99/CIR, stabilisce all'art. 3 che "il recesso del contratto di abbonamento da parte del cliente dell'operatore di accesso o la sospensione temporanea del servizio da parte dell'operatore di accesso comportano automaticamente la cessazione o la sospensione temporanea di tutti i servizi ad esso legati, in particolare del servizio di carrier preselection". Ritenendo pertanto inevitabile, successivamente alla succitata data, l'assenza di consumo da parte di XXX, dovranno conseguentemente essere rimborsate (o stornate in caso di mancato pagamento) le fatture nn. XXX del 02.03.2017, XXX del 02.05.2017, XXX del 02.07.2017, XXX del 02.09.2017, XXX del 02.11.2017, XXX del 02.01.2018, XXX del 02.03.2018 e stornate (in quanto dichiarate insolite dall'istante) le nn. XXX del 02.05.2018 e XXX del 02.07.2018, in quanto tutte recanti esclusivamente la non pattuita somma di € 100,00 + IVA (per un totale, IVA compresa, di € 122,00 cadauna).

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

In accoglimento dell'istanza presentata da XXX XXX ,per i motivi sopraindicati, l'operatore COLT TECHNOLOGY SERVICES S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- con riferimento alle fatture nn. 2XXX del 02.08.2015, XXX del 02.10.2015, XXX del 02.12.2015, XXX del 02.02.2016, XXX del 02.04.2016, XXX del 02.06.2016, XXX del 02.08.2016, XXX del 02.10.2016, XXX del 02.12.2016, XXX del 02.01.2017 rimborsare (o stornare in caso di mancato pagamento) la somma di € 100,00 + IVA;

- relativamente alle fatture nn. XXX del 02.03.2017, XXX del 02.05.2017, XXX del 02.07.2017, XXX del 02.09.2017, XXXdel 02.11.2017, 2018321002351 del 02.01.2018, XXX del 02.03.2018 rimborsare (o stornare in caso di mancato pagamento) la somma di € 100,00 + IVA;

- stornare dalle fatture nn. XXX del 02.05.2018 e XXXdel 02.07.2018 la somma di € 100,00 + IVA.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Torino, 20 dicembre 2019

IL PRESIDENTE
Alessandro De Cillis