

DELIBERA N. 59 / 17
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXXS.R.L / TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 119/17)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 26/09/2017 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 4 dicembre 2008;

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 01 aprile 2011;

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 dalla XXX s.r.l. presentata in data 18/04/2017, acquisita in pari data al prot. n. 10534, nei confronti dell’operatore Telecom Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'asserita carenza di trasparenza contrattuale in fase di conclusione del contratto Voip sottoscritto con Telecom nel novembre 2015.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato che in sede di sottoscrizione del contratto suddetto non gli veniva specificato che avrebbe dovuto effettuare la disdetta delle SIM relative alle numerazioni mobili utilizzate in precedenza, con la conseguenza che l'operatore ha continuato a fatturare gli importi relativi alle stesse.

Inoltre contesta la mancata chiusura del contratto nonostante la disdetta effettuata tramite mail all'indirizzo dell'agente.

In base a tali premesse, l'utente chiede all'adito Corecom:

- i. A fronte di una spesa sostenuta di oltre euro 16.000,00 chiede la restituzione del 50% di tale somma oltre alla chiusura del contratto in esenzione spese.

Allega: Fattura n° 7X05100872 e disdetta del 17/12/2016 trasmessa telematicamente all'agente.

2. La posizione di Telecom

Nel merito, Telecom rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

La pretesa carenza informativa in cui Telecom sarebbe infatti incorsa e che avrebbe asseritamente determinato un maggiore esborso in capo all'istante, atteso che l'attivazione della tecnologia voip sulle linee fisse avrebbe potuto comportare la disdetta delle numerazioni mobili non solo non è provata ma, anche laddove lo fosse, non esiste alcuna prova del fatto che XXX, accortasi di tale criticità, si sia fatta parte diligente al fine di limitarne gli effetti..

L'unica comunicazione presente nei propri archivi, datata 31/03/2017, ha ad oggetto la richiesta di storno delle fatture, per un importo non quantificato, sulla base del fatto che a partire dal novembre 2015 fino a gennaio 2016 tutte le linee fisse sono state attivate in voip con servizi di comunicazione integrata e, quindi, non si ritengono dovuti gli importi addebitati a titolo di consumo sulle numerazioni mobili con riferimento al detto periodo.

Non si comprende l'assunto su cui basa tale richiesta, soprattutto in considerazione del fatto che una società come quella istante ben potrebbe utilizzare sia numerazioni mobili che quelle fisse, a ciò non ostando la circostanza dell'avvenuta attivazione della tecnologia voip sulle numerazioni fisse, sicchè della pretesa mancata disattivazione delle linee mobili non può certamente ritenersi responsabile Telecom.

Inoltre tale pretesa appare priva di nesso causale, atteso che, pur volendo ammettere la fungibilità dei servizi di comunicazione integrata con i servizi interattivi utilizzati sui terminali mobili, la variazione intervenuta lato fisso non obbliga né l'operatore né il cliente a cessare alcunché, trattandosi di una scelta discrezionale rimessa all'autonomia negoziale delle parti.

La comunicazione datata 16/12/2016, prodotta dall'istante ed avente per oggetto la disattivazione delle sim è stata inviata soltanto il successivo 20/12 all'indirizzo telematico dell'agente di vendita, mai pervenuta a Telecom, ben diversamente da quanto correttamente effettuato nel marzo 2017, tramite invio di racc. A/R all'indirizzo dedicato agli utenti business.

Precisa altresì che solo le mail con dominio "telecomitalia.it" sono da intendersi riferite a soggetti organici all'azienda e, quindi, direttamente indirizzate a quest'ultima.

In data 16/05/2017 l'istante trasmetteva il reclamo datato 31/03/2016 con cui richiedeva lo storno di tutto quanto addebitato in fattura negli ultimi 2 anni a titolo di servizi interattivi "Blackberry Easy Mail" e "Mobiweb" per i nn. 334/612XXX, 334/614XXX, 334/615XXX, 334/618XXX, 334/619XXX, 334/619XXX, 334/619XXX, 334/619XXX, 334/619XXX, 334/619XXX, 334/622XXX, 334/622XXX, 342/137XXX, 345/342XXX, 345/342XXX, 345/342XXX, afferenti al contratto n° 888010984421, attesa l'intervenuta pretesa restituzione di tali apparati (non provata) e la contestuale attivazione di servizi voip sulle linee fisse. La richiesta di annullamento degli importi in questione, comunque non quantificati, veniva ritenuta infondata e all'istante veniva data comunicazione il 17/05/2017 a mezzo e-mail. Nella stessa comunicazione l'istante veniva informato che il contratto era ancora attivo atteso che non era pervenuta nessuna richiesta di cessazione e che pertanto gli importi fatturati sono dovuti.

Poiché nessun'altra comunicazione faceva seguito, Telecom, ritenendo sufficiente la segnalazione di cui sopra, provvedeva all'immediata interruzione della fornitura. Procedeva a darne contezza all'istante con e-mail del 19/05/2017 nella quale si confermava la cessazione delle sim indicate ad eccezione della sim 333/454XXX, in quanto non specificata.

Allega: Lettera di disdetta del 31/03/2017, lettera inviata in data 17/05/2017 e lettera di risposta del 19/05/2017.

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 l'asserita carenza di trasparenza contrattuale in fase di conclusione del contratto Voip sottoscritto con Telecom nel novembre 2015, nonché la mancata disattivazione delle sim mobili dal medesimo anno.

Dall'esame della documentazione in atti, si evince che la Società XXX oltre ad essere intestataria di un contratto per la telefonia fissa lo è anche di un contratto per la telefonia mobile. Nel novembre 2015 richiede a Telecom una variazione del contratto di telefonia fissa per l'attivazione della tecnologia voip che risulta essere stata eseguita correttamente. In tale sede nessuna comunicazione risulta essere stata effettuata dall'istante relativamente alla cessazione del contratto per la telefonia mobile, che solo in tal modo sarebbe potuto essere cessato. Appare, infatti, evidente che la variazione richiesta dall'istante non poteva certo far presupporre la volontà dello stesso di voler cessare il contratto relativo alla telefonia mobile senza una manifestazione di volontà espressa in tal senso, né tantomeno far sorgere in capo all'operatore l'onere di procedere alla chiusura del contratto in automatico.

Tuttavia risulta che l'istante abbia comunque richiesto la disattivazione delle sim a sé intestate, datata 17/12/2016 e trasmessa all'agente di vendita tramite pec in data 20/12/2016.

In tal caso era onere dell'agente, in qualità di incaricato dall'operatore, trasmettere tale richiesta allo stesso o comunque fornire all'istante le informazioni per la corretta formalizzazione della richiesta di disattivazione.

Al riguardo si ritiene che in ordine alla conclusione di contratti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore sia ugualmente responsabile della condotta degli agenti, nonché delle informazioni contrattuali dagli stessi rese.

Tele assunto è peraltro in linea con la giurisprudenza che è consolidata nel ritenere che la società preponente è responsabile ai sensi dell'art. 2049 c.c. per l'attività illecita posta in essere dall'agente, munito del potere di rappresentanza, che sia stata agevolata o resa possibile dalle incombenze demandategli e su cui tale società aveva poteri di direttiva e di vigilanza: nel caso in oggetto appunto l'agente risulta aver indotto in errore l'istante per non avergli fornito correttamente le informazioni riguardo alla trasmissione della richiesta di disattivazione. Infatti non risulta in alcun modo che a seguito della predetta pec trasmessa dall'istante, l'agente abbia risposto in tal senso.

Alla luce di quanto sin qui osservato, si ritiene, che Telecom debba essere ritenuta responsabile per la ritardata cessazione delle sim, stante la richiesta di disattivazione documentata dall'istante. Pertanto, l'operatore convenuto sarà tenuto a regolarizzare la posizione contabile – amministrativa dell'istante, stornando tutti gli importi relativi alle sim che dovevano essere disattivate a partire dalla data del 20/01/2017 (termine entro il quale avrebbe dovuto provvedere) fino all'avvenuta cessazione.

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) considerata la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Società XXX srl nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a. per le motivazioni espresse in premessa;

2. La società Telecom Italia s.p.a., oltre a corrispondere all'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, è tenuta a regolarizzare la posizione contabile – amministrativa dell'istante, stornando tutti gli importi relativi alle sim che dovevano essere disattivate a partire dalla data del 20/01/2017 (termine entro il quale avrebbe dovuto provvedere) fino all'avvenuta cessazione delle stesse.

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

3. La società convenuta è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom 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.

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 (www.corecomabruzzo.it) e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 26/09/2017

IL RELATORE

F.to 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.