

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

DELIBERA N. 16/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX ASSICURAZIONI S.A.S./TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 213/16)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 28 febbraio 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 società XXX a.s. in data 5 settembre 2016 ed acquisita in pari data al prot. n. 18959;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell’istante

L'istante lamenta l'asserita difformità contrattuale rispetto a quanto effettivamente pattuito ed in particolare il fatto che l'operatore avrebbe stipulato tre contratti, uno per linea telefonica, comportando con ciò l'emissione di tre distinte fatturazioni con costi maggiorati.

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

- i. Storno dell'insoluto;
- ii. Indennizzo per il disagio subito di euro 700,00;

Deposita: Modulo di richiesta di rientro.

2. La posizione dell'operatore

Telecom precisa che l'istante asserisce di aver sofferto un disagio, senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l'effettività del pregiudizio, il nesso causale e l'evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridica-soggettiva di Telecom che, ai fini della presente controversia, non può che dichiararsi completamente estranea alla vicenda.

Precisa infatti che la ricostruzione fattuale dell'istante è totalmente priva di supporto documentale e probatorio, non avendo allegato il contratto né segnalazioni trasmesse riguardo alle lamentele segnalate.

Le tre linee intestate alla società istante sono state rispettivamente attivate la prima in data 5 novembre 2015 e le altre due in data 24 novembre del medesimo anno, nel rispetto del modulo di rientro sottoscritto dall'istante, che ad ogni buon fine si produce, in cui vengono indicati distintamente i tre DN, quali DN1, DN2 e DN3. Come si evince da tale modulo Telecom ha proceduto all'attivazione delle offerte in esso richieste e, pertanto, gli addebiti di cui si chiede l'annullamento sono pienamente conformi a quanto effettivamente pattuito.

Riguardo all'asserita errata triplicazione della documentazione contabile fa presente che ogni utenza genera un ciclo di fatturazione a sé stante, a prescindere dal fatto che tutte e tre le numerazioni siano intestate al medesimo utente: ciò non implica che l'operatore non possa emettere fatture distinte per ognuna, né tale circostanza comporta di per sé l'illegittima triplicazione di costi che ad ogni buon conto sarebbero comunque imputati mensilmente per ciascuna linea e non di certo perché sono stati attivati tre diversi contratti, circostanza questa asserita ma non provata.

Al riguardo anche laddove l'istante avesse voluto avvalersi di una fatturazione aggregata, ma non vi è traccia a sistema, trattasi di una mera agevolazione fiscale e non di una modalità di riduzione dei costi.

Evidenzia inoltre che l'istante, senza neanche reclamare alcunché, non solo sospendeva totalmente i pagamenti delle fatture emesse rendendosi ingiustificatamente moroso di euro 1.478,33, nonostante l'utilizzo del servizio, correttamente attivato, ma in data 18/06/2016, nelle more dell'avvio del presente procedimento, esercitava il recesso dal contratto.

È di tutta evidenza da quanto sopra rappresentato come la condotta di Telecom sia stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente previsti, mentre l'istante si è reso responsabile di una condotta scorretta sospendendo inopinatamente i pagamenti. L'istanza inoltre è totalmente sprovvista di prove oltre che essere indeterminata e generica. Chiede pertanto il rigetto totale della stessa.

Deposita: Modulo di richiesta di rientro, lettere di sollecito di pagamento del 23/03/2016 e del 31/03/2016, conti telefonici insoluti.

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.

All'esito dell'attività istruttoria, l'istanza della società XXX a.s. risulta non accoglibile per le ragioni di seguito indicate.

Nel caso di specie l'istante lamenta l'asserita difformità contrattuale rispetto a quanto effettivamente pattuito ed in particolare il fatto che l'operatore avrebbe stipulato tre contratti, uno per linea telefonica, comportando con ciò l'emissione di tre distinte fatturazioni con costi maggiorati. Tuttavia non specifica in maniera chiara quali costi addebitati nelle fatture emesse sarebbero da considerarsi non conformi al contratto e quindi illegittimi, limitandosi a depositare soltanto il modulo di rientro.

L'operatore sostiene di avere applicato le condizioni convenute in occasione della stipula del contratto e produce al riguardo in particolare il modulo di rientro dal quale si evince il tipo di offerta prescelta dall'utente corrispondente a quello riportato nelle fatture.

Dall'esame della documentazione istruttoria è emerso che nessuna responsabilità può essere addebitata a Telecom, in considerazione del fatto che le fatture emesse risultano comunque conformi a quanto pattuito risultando correttamente applicato il piano tariffario ("Linea valore+tutti mobili" e "Tutto senza limiti ADSL") prescelto nel modulo di rientro.

Riguardo all'asserita errata triplicazione della fatturazione, non risulta che l'istante abbia effettuato una richiesta diversa, né tantomeno ha dimostrato che tale modalità abbia comportato una maggiorazione dei costi.

Tanto premesso, attesa la generica ed indeterminata descrizione dei fatti riportata nell'istanza di definizione, le domande poste dall'istante di cui ai punti i) e ii) relative all'annullamento di tutto l'insoluto e al riconoscimento di un indennizzo di euro 700,00, non possono essere accolte.

Infine, in considerazione dell'integrale rigetto della domanda, non è possibile disporre la liquidazione delle spese di procedura.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dalla società XXX a.s. nei confronti della società Telecom Italia s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

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 e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 28 febbraio 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.