

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

DELIBERA N. 5/19
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXXSRL/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROCEDIMENTI GU14 N° 181/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

Nella riunione dell'8 febbraio 2019 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 19 ottobre 2017;

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 19 novembre 2017;

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 XXXsrl in data 15 maggio 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 10345, nei confronti dell’operatore Telecom;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la richiesta di integrazione documentale, trasmessa in data 10/01/2019 ad entrambe le parti e volta ad acquisire l’attestazione di pagamento delle fatture contestate e copia delle note di credito emesse dall’operatore riferite esclusivamente alle linee fisse;

VISTA la risposta alla suddetta integrazione istruttoria da parte di Telecom in data 16 gennaio 2019 acquisita al prot. 00485;

VISTA la risposta dell'istante pervenuta in data 21 gennaio 2019 acquisita al prot. 00601;

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la mancata/tardiva lavorazione della e l'asserita illegittima fatturazione.

In particolare riferisce di aver inoltrato con Racc. A. R. in data 15/02/2015 all'operatore convenuto una richiesta di disdetta per le utenze ADSL e relativi accessori. Nonostante ciò Telecom ha continuato ad emettere illegittimamente fatture fino al 2017. Tali fatture venivano comunque pagate dall'istante, ciò per timore che Telecom sospendesse gli altri servizi rimasti comunque attivi e non rientranti nella suddetta richiesta di cessazione.

Per tale ragione precisa di avere un credito nei confronti di Telecom di euro 4.284,00 per tutte le fatture indebitamente emesse e pagate.

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

- i. Indennizzo per la ritardata cessazione del contratto;
- ii. Indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- iii. Rimborso delle somme indebitamente percepite per le fatture illegittimamente emesse successivamente alla disdetta effettuata in data 15/02/2015;

Allega alla propria istanza:

Richiesta di disdetta, fatture, note di credito.

2. La posizione dell'operatore Telecom

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate. Nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico.

Precisa innanzitutto che la mancata lavorazione della disdetta con conseguente prosecuzione del ciclo di fatturazione, come da giurisprudenza costante dell'Agcom, non è produttiva di indennizzo ma semmai solo del diritto di rimborso e/o storno delle fatture emesse successivamente alla disdetta.

Per quanto riguarda quest'ultimo punto precisa quanto segue.

La numerazione 085/1300XXX, peraltro l'unica riportata nel formulario, è stata cessata in data 14/12/2015 con emissione di note di credito dal conto 3/15 fino alla disdetta per un totale di euro 1.095,33.

Nessuna altra eccedenza /fattura ulteriore risulta essere stata emessa per i numeri 085/421XXX, 085/422XXX, 085/421XXX, 085/421XXX e 085/442XXX.

Tuttavia con riferimento alla componente fissa precisa ancora:

- 016.11351XXX: cessazione contabile avvenuta in data 14/12/2015, con emissione di note di credito dal conto 3/15 in poi per un totale di euro 588,88;
- 016.11351XXX: cessazione contabile avvenuta in data 01/07/2015 con emissione di note di credito dal conto 3/15 per un totale di 138,85;
- 016.11351XXX: cessazione contabile avvenuta in data 01/07/2015 con emissione di note di credito dal conto 3/15 per un totale di 138,85;

- 016.11351XXX: cessazione contabile avvenuta in data 01/07/2015 con emissione di note di credito dal conto 3/15 per un totale di 138,85;
- 085/1304XXX: cessazione contabile avvenuta in data 14/12/2015 con emissione di note di credito dal conto 3/15 per un totale di 1.095,41;
- 085/1304XXX: cessazione contabile avvenuta in data 14/12/2015 con emissione di note di credito dal conto 3/15 per un totale di 1.095,41;

Pertanto la richiesta di restituzione delle somme indebitamente percepite non può in nessun modo trovare accoglimento attesa l'emissione delle note di credito suddette.

Allega: Note di credito;

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 contesta l'illegittima fatturazione proseguita in quanto l'operatore convenuto non ha lavorato nei termini contrattuali la disdetta. Richiede pertanto il rimborso delle fatture pagate indebitamente e lo storno di quelle emesse successivamente alla data del 15/03/2015, data in cui l'operatore avrebbe dovuto provvedere alla chiusura del contratto riferito alle linee fisse.

Risulta acclarato che la disdetta è stata trasmessa in data 15/02/2015. Altrettanto evidente risulta che tale richiesta non è stata gestita entro il termine di 30 gg. previsto dalle condizioni generali di contratto, atteso che difatti è proseguito il ciclo di fatturazione.

Dall'integrazione istruttoria trasmessa ad entrambe le parti per avere contezza dei pagamenti delle fatture e delle note di credito emesse, è emerso che le fatture emesse dal 07/04/2015 15/05/2017, relative a ciascuna numerazione fissa e ADSL sono state effettivamente pagate dall'istante come risulta dalla documentazione prodotta. Mentre non risulta che le emissioni delle relative note di credito, peraltro alcune di importo inferiore alle fatture medesime, prevedessero il rimborso di tali somme, ma piuttosto lo storno.

Va da sé che tali fatture emesse dal 07/04/2015 15/05/2017 ed effettivamente pagate dall'istante dovranno essere rimborsate per la somma complessiva di euro **4.356,13**, in quanto riferite ad un periodo successivo al trentesimo giorno in cui Telecom avrebbe dovuto provvedere alla chiusura del contratto ed alla cessazione del ciclo di fatturazione. Tale importo scaturisce dalla sommatoria delle fatture cerciate dall'istante sulle stampe prodotte a seguito di integrazione istruttoria estrapolate dal portale Tim Impresa Semplice "fatture fisso pagamento".

Per la medesima ragione Telecom dovrà provvedere a stornare e non più esigere tutte le fatture, riferite alle linee fisse oggetto di richiesta di disdetta, emesse successivamente al 15/03/2015, laddove insolute.

La richiesta di indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta non

La richiesta inerente alla ritardata cessazione contrattuale e alla fornitura di un servizio non richiesto deve essere rigettata, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la sola possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti. Ciò conformemente a quanto sostenuto da Agcom che non ravvisa l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile per la ritardata disattivazione: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione, pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli

importi) ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile.

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), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

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

DELIBERA

Articolo 1

Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società XXXsrl, nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a. nei termini sopra evidenziati;

La società Telecom è tenuta, oltre che a pagare in favore dell'istante oltre la somma di euro 100,00 (cento/00) a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante rimborsando l'importo complessivo di euro **4.356,13** riferito alla somma delle fatture pagate, emesse nel periodo dal 07/04/2015 15/05/2017, e stornando e non più esigendo tutte le fatture riferite alle linee fisse oggetto di richiesta di disdetta, emesse successivamente al 15/03/2015 laddove insolute, per le ragioni sopra evidenziate;

La società Telecom dovrà quindi provvedere a cessare definitivamente il contratto e a chiudere il ciclo di fatturazione riferito alle linee fisse oggetto della richiesta di disdetta;

La società Telecom è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 sui siti web del Corecom Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 8 febbraio 2019

IL RELATORE

f.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRETTORE

f.to Dott. Paolo Costanzi

IL COMPONENTE

f.to Sig. Ottaviano Gentile

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.