

DELIBERA DL/097/14/CRL/UD del 23 settembre 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

M. M./ OPTIMA ITALIA [REDACTED]

IL CORECOM LAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 23 settembre 2014;

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*";

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "*Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "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'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 9 maggio 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/251/2013, con cui il sig. M. M. ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Optima Italia [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Optima");

VISTA la nota del 17 maggio 2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti e i documenti depositati dall'istante;

UDITO l'istante all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) L'utente ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- Il 2 agosto 2012 l'istante aveva concluso con l'operatore un contratto, che prevedeva la preselezione della linea fissa, con il versamento una tantum annuale di Euro 80,00 e l'impegno di Optima a selezionare di volta in volta la migliore tariffa del gestore più conveniente;
- Dopo l'attivazione dei servizi, l'istante aveva ricevuto la richiesta di pagamento di somme mensili non meglio specificate;
- Con raccomandata del 16 gennaio 2013, l'utente aveva lamentato la fatturazione e chiesto la cessazione immediata del servizio con risoluzione del contratto per inadempimento dell'operatore;
- A fronte del mancato pagamento degli importi contestati, l'operatore aveva sospeso per tre giorni il servizio, e lo aveva riattivato solo a seguito del pagamento;
- Con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente chiedeva la risoluzione del contratto, con il rimborso delle somme corrisposte e il danno per interruzione del servizio per una settimana;
- L'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione si concludeva con esito negativo per mancata comparizione dell'operatore;
- Con l'istanza di definizione, l'utente chiedeva il rimborso delle fatture pagate e il recesso immediato dal servizio,
- Con memoria del 5 giugno 2013, l'istante depositava le fatture di cui chiedeva il rimborso e chiedeva l'importo di Euro 1.000,00 per l'illegittimo distacco della linea;
- all'udienza del 9 luglio 2013, l'operatore non compariva.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

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

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti,

l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

In applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, ed alla luce delle precisazioni effettuate dall'utente nelle difese, la domanda viene interpretata e limitata come domanda di rimborso di somme eventualmente non dovute e di condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo in conseguenza di un eventuale inadempimento, nella fattispecie rappresentato dalla sospensione del servizio.

2.2. Nel merito.

2.2.a. Sulla domanda di rimborso

L'istante lamenta addebiti di somme mensili non dovute rispetto a quanto previsto dal contratto, chiedendo il rimborso degli importi pagati.

Pur non avendo l'operatore svolto attività difensiva, la domanda dell'utente non può essere accolta per la seguente ragione.

Sono in atti la proposta di contratto e le condizioni generali di contratto, entrambi sottoscritti dall'utente in calce in data 2 agosto 2012, anche ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e ss. del codice civile.

La proposta di contratto prevede l'attivazione di una linea analogica fissa al costo unitario di Euro 80,00.

L'art. 1 delle CGC specifica che oggetto del contratto è "... il servizio avente ad oggetto la fornitura di traffico telefonico locale, nazionale, internazionale ... omissis in modalità CS/CPS e traffico dati mediante connessione alla rete internetomissis".

Il successivo art. 5.1 specifica poi che: "Caratteristica del servizio, salvo diversamente concordato, è la fornitura dei servizi di cui al presente Contratto dietro corrispettivo di un prezzo comprensivo del canone mensile per il traffico dati, del costo a consumo del traffico voce, del contributo di attivazione, dei costi relativi ai dispositivi tecnici forniti da Optima e ogni altro costo dovuto in ragione del presente contratto; per tutti gli importi dovuti dal cliente, da intendersi al netto dell'imposta sul valore aggiunto se non specificato altrimenti, sarà emessa con cadenza mensile, a decorrere dalla data di attivazione, la relativa fattura ...".

Dalla lettura e dall'interpretazione sistematica delle norme che disciplinano la fattispecie contrattuale in oggetto, discende dunque che, oltre al costo di attivazione della linea, l'utente era tenuto a corrispondere all'operatore, mensilmente, un prezzo comprensivo del canone mensile per il traffico dati e del costo a consumo del traffico voce.

Non è esatto quindi ritenere che nulla fosse dovuto all'operatore oltre al costo una tantum annuale di Euro 80,00, come sostiene l'utente, il quale, seppure forse male informato, ma di questo non vi è prova in atti, è stato però messo nella condizione di conoscere con esattezza i corrispettivi dovuti a fronte del servizio di fornitura di traffico telefonico locale, nazionale, internazionale in modalità CS/CPS.

Dall'esame delle fatture e dei dettagli del traffico prodotti, ove è riportato anche il raffronto dei costi del servizio fornito da Optima e del servizio fornito dall'altro gestore, si evince poi che l'operatore, in conformità a quanto convenuto, addebitava all'utente i costi del traffico voce effettuato (superiori rispetto all'altro gestore verso alcune destinazioni ed inferiori verso altre), e di tali addebiti l'utente avrebbe potuto avvedersi sin dalla ricezione della prima fattura.

Risulta invece che la formale contestazione degli addebiti venne effettuata solo alla fine del mese di gennaio 2013, quindi dopo sei mesi di fruizione del servizio.

La domanda di rimborso delle fatture pagate non può pertanto essere accolta, essendo gli importi dovuti in conformità a quanto previsto dal contratto e specificamente accettato dall'utente ed avendo l'utente fruito del servizio di fornitura di traffico telefonico locale, nazionale, internazionale in modalità CS/CPS.

Peraltro, ad ulteriore conferma della debenza degli importi fatturati, si evidenzia che le fatture contestate si riferiscono a consumi effettuati sino alla fine del mese di febbraio 2013, ovvero sino alla scadenza del periodo di efficacia della disdetta contrattuale pervenuta ad Optima il 25 gennaio 2013.

2.2.b. Sulla sospensione del servizio

L'istante lamenta la sospensione per oltre tre giorni del servizio, riattivato solo successivamente al pagamento degli importi contestati, chiedendo la liquidazione di un indennizzo.

La domanda non può essere accolta per le seguenti ragioni.

Il mancato pagamento, alle scadenze, delle fatture n. 496466/1, 446859/1, 413409/1 è dimostrato dal fatto che l'utente ha provveduto al saldo delle stesse in unica soluzione con bonifico del 15 gennaio 2013.

A fronte di tale morosità e del suo eventuale perdurare, l'operatore ha regolarmente preavvisato l'utente dell'interruzione del servizio, come dimostra la lettera in atti del 27 dicembre 2012.

L'interruzione, di cui peraltro l'istante non ha precisato il periodo e la durata, è stata dunque legittimamente effettuata dall'operatore, stante la morosità dell'utente e l'avvenuto preavviso.

Sussistono giusti motivi per compensare le spese della procedura.

*** ** ***

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

RITENUTO che la domanda formulata dal sig. M. M. nella istanza di definizione della controversia presentata in data 9 maggio 2013 non possa essere accolta;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. M. M. in data 9 maggio 2013, compensando le spese del procedimento.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma, 23 settembre 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto