

DELIBERA N. 24/11/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
██████ TOMASINELLI / WIND ██████

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 28/4/2011;

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 l'istanza pervenuta in data 31/08/2010, rubricata al n. LAZIO/D/662/2010 del Protocollo del Corecom Lazio, con cui la Sig.ra ██████ TOMASINELLI ha chiesto l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con la società WIND ██████ (di seguito, per brevità, anche denominata "Wind");

VISTA la nota del 27/09/2010 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita

controversia, invitando le parti stesse, a produrre memorie e documentazione, nonché integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTE le memorie e i documenti depositati dalle parti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Svolgimento del procedimento.

1a) La Sig.ra ██████ TOMASINELLI promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio in data 14/06/2010, un procedimento di conciliazione nei confronti di WIND, richiedendo il rimborso dei canoni Telecom corrisposti dal 21.08.01 all'11.06.02 oltre *“lo storno dell'importo per l'Adsl, servizio mai richiesto”*.

All'udienza di conciliazione del 31/08/2010, l'utente insisteva nelle proprie domande, richiedendo altresì un rimborso pari ad euro 20,00 per le spese postali sostenute.

WIND non accordava le richieste.

Stante il mancato accordo delle parti, il Conciliatore dava atto dell'esito negativo del tentativo di conciliazione.

1b) Successivamente, la ricorrente, con l'istanza introduttiva del presente procedimento, richiedeva il rimborso dei canoni Telecom corrisposti dal 21.08.01 all'11.06.02 oltre *“la contabilità dal 1.1.2010 data in cui mi sono state addebitate € 57,83”*.

1c) Wind, nel rispetto del termine fissato dal Corecom, produceva memoria di riepilogo dei fatti, contestando quanto asserito dalla ricorrente ed evidenziando di aver gestito la richiesta di rimborso con le modalità e i tempi previsti dalle norme contrattuali. La stessa precisava che la documentazione presentata dalla ricorrente, a supporto della richiesta di rimborso dei canoni Telecom, non era idonea a dimostrare i pagamenti effettuati.

Il Gestore nella sua memoria evidenziava, altresì, come a carico della Sig.ra Tomasinelli restasse il pagamento parziale del conto telefonico n. ██████, precisando che gli importi da quest'ultima contestati -poiché riferiti ad una opzione non richiesta- le erano già stati riconosciuti come accredito.

1d) La Sig.ra TOMASINELLI depositava ulteriore documentazione a sostegno delle proprie istanze.

1e) La ricorrente e il Gestore non si avvalevano del termine ulteriore, previsto dal Corecom, per il deposito di repliche.

1f) All'udienza del 15 dicembre 2010 il Gestore eccepiva l'intervenuta prescrizione del diritto della ricorrente al rimborso dei canoni Telecom e proponeva, comunque, lo storno del debito residuo relativo alla fattura n. ██████. La ricorrente insisteva per l'accoglimento delle proprie richieste ed il Legale istruttore, preso atto dell'impossibilità di addivenire ad un accordo, rimetteva gli atti al Collegio.

2. Motivi della decisione.

2a) Sull'eccezione di prescrizione della domanda di rimborso dei canoni Telecom.

All'udienza del 15.12.2010 il Gestore eccepiva l'intervenuta prescrizione del diritto della ricorrente al rimborso dei canoni Telecom in quanto afferenti al periodo 2001-2002.

A riguardo occorre premettere che in tutti i contratti di somministrazione (acqua, energia, gas, telefono fisso, telefono mobile a bollettazione, etc.) vige una prescrizione breve, diversa dall'ordinaria decennale. L'art. 2948 n. 4 c.c. prevede, infatti, che si prescrivono in cinque anni gli interessi e, in generale, tutto ciò che "*deve pagarsi periodicamente ad anno o in termini più brevi*".

Tuttavia, nel caso di specie, è da escludere l'applicabilità del predetto termine di prescrizione quinquennale previsto dall'art. 2948 n. 4 c.c., poichè esso riguarda esclusivamente la domanda diretta a conseguire i crediti che maturano annualmente o in termini più brevi e non già la restituzione degli stessi in quanto indebitamente pagati.

Ciò in applicazione del combinato disposto degli articoli 2033 e 2946 c.c., secondo il quale, in assenza di disposizioni normative specifiche, il diritto di ripetere ciò che è stato indebitamente pagato soggiace al termine decennale previsto per la prescrizione ordinaria.

Nel caso di specie, trattandosi di canoni versati ogni due mesi nel periodo intercorso dal 21.08.01 all'11.06.02, la prescrizione del diritto da parte dell'utente alla ripetizione degli stessi si compie, per ciascuno di essi, al termine del decennio successivo alla loro scadenza. Pertanto il diritto alla ripetizione delle somme - secondo l'utente - versate indebitamente, ad oggi non risulta prescritto.

L'eccezione, dunque, è infondata e non può essere accolta.

2b) Sul rimborso dei canoni Telecom.

Venendo, pertanto, all'esame nel merito della richiesta di rimborso del canone Telecom da parte della Sig.ra Tomasinelli, deve rilevarsi come la stessa sia stata proposta, in sede di GU14, senza indicazione alcuna delle somme delle quali si richiedeva la ripetizione.

In ragione di tale mancanza, con la lettera di avvio del procedimento si invitava la ricorrente a produrre un riepilogo dei fatti "*con precisa indicazione degli importi di cui si chiede il rimborso*".

Tuttavia, l'utente si è limitata a produrre, in data 19.10.2010, una dichiarazione della Banca Intesa San Paolo di avvenuto pagamento dei canoni Telecom per il periodo 21.08.2001-11.06.2002, senza dar prova dei relativi importi.

Alla luce di quanto detto, la richiesta di rimborso dei canoni Telecom avanzata dalla ricorrente – oltre che non provata – risulta generica ed indeterminata sotto il profilo del *quantum* e, pertanto, non può essere accolta.

2c) Sulle somme richieste all'utente per un servizio non richiesto.

La ricorrente nell'istanza di definizione ha richiesto altresì, che venissero riconosciute come non dovute le somme contabilizzate per il servizio "*Absolute ADSL*", mai richiesto dalla stessa.

La richiesta, avanzata in maniera generica nell'istanza GU14, non è stata successivamente precisata dalla ricorrente.

In ogni caso occorre rilevare come effettivamente il servizio, pur conteggiato nella bolletta del primo e del secondo bimestre dell'anno 2010, non risulti richiesto dalla ricorrente nel contratto prodotto in copia anche dal Gestore.

Più precisamente la fattura n. [REDACTED], relativa al periodo 1.01.10-28.02.10, conteggia alla voce "Canone Absolute ADSL" l'importo, al netto degli sconti, di Euro 8,71 e alla voce "Contributo per variazione offerta commerciale" l'importo di Euro 7,92 oltre IVA.

Ancora, la fattura n. [REDACTED], relativa al periodo 1.03.10-30.04.10, conteggia alla voce "Canone Absolute ADSL" l'importo, al netto degli sconti, di Euro 8,70.

Dalle fatture relative ai periodi 1.05.10-30.06.10 e 1.07.10-31.08.10, prodotte sempre dalla ricorrente, non risulta, invece, più conteggiato il canone "Absolute ADSL".

La domanda, quindi, deve intendersi limitata alle somme indicate solo nelle fatture relative al primo ed al secondo bimestre 2010.

Ciò posto, la Sig.ra Tomasinelli ha dato prova, mediante la produzione dell'estratto n. [REDACTED] del conto corrente n. [REDACTED], di aver versato per il pagamento della fattura n. [REDACTED], ammontante ad Euro 57,83, la somma di Euro 45,00, ritenendo in tal modo di non dover corrispondere nulla per il servizio ADSL.

Tuttavia dal dettaglio della fattura n. [REDACTED] risulta accreditata la somma di Euro 21,62 più IVA, come affermato dalla comunicazione Wind del 2.04.10, allegata dalla stessa ricorrente.

Non v'è prova, invece, del pagamento, né parziale né totale, da parte dell'utente della fattura n. [REDACTED]. Tuttavia nella successiva fattura n. [REDACTED], relativa al periodo 1.05.10-30.06.10, risulta un accredito per Euro 5,05 oltre IVA, come anticipato dal Gestore con la comunicazione 20.05.2010 prodotta agli atti dalla ricorrente.

In conclusione dalla documentazione prodotta emerge che la ricorrente ha ottenuto un accredito complessivo di Euro 31,00 (21,62 oltre IVA + 5,05) superiore, dunque, alla somma che le era stata illegittimamente richiesta nelle prime due fatture del 2010 per il servizio ADSL.

Sulla scorta di quanto appena detto, dunque, la ricorrente non ha diritto né al rimborso né allo storno di alcuna delle somme indicate per il servizio ADSL nelle fatture nn. [REDACTED] e [REDACTED].

2d) Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Tuttavia, nel caso di specie, considerate le difese svolte ed il comportamento tenuto dalle parti, si ritiene congruo compensare integralmente le spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta da ██████ TOMASINELLI sia da rigettare;

RITENUTO inoltre che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia congruo compensare integralmente le spese di procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del Procedimento;

DELIBERA

Il rigetto, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata da ██████ TOMASINELLI.

E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03 CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

Ai sensi dell'art. 1, comma 26 della legge 31 luglio 1997 n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

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, 28/4/2011

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto