

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
NDPLANET XXX / TELECOM ITALIA XXX
(LAZIO/D/568/2015)

Registro Corecom n. 41/2016

IL DIRIGENTE

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, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera 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 n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente NDPALENT XXX presentata in data 2.7.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato – nei confronti di TELECOM ITALIA XXX di seguito per brevità “TELECOM”, la mancata lavorazione della richiesta telefonica del settembre 2014 di disattivazione del servizio Adsl attestato su utenza business XXXXXXXX568; l’operatore del call center garantiva che la disattivazione sarebbe intervenuta nelle successive 48 ore. Ricevuta la fatt. 8W00769220 l’utente si avvedeva dell’addebito del canone “Super internet” per euro 44,00 oltre ad Iva e del canone relativo al noleggio del router per euro 6,00 oltre ad Iva per i mesi di novembre e dicembre 2014, ed inviava a Telecom richiesta scritta di disattivazione del 8.10.2014 a mezzo fax. Anche la fatt. 8W00928662 recava i medesimi addebiti per i mesi di gennaio e febbraio 2015, cui seguiva il reclamo scritto del 5.12.2014. Seguivano le fatture 8W00125353 relativa ai mesi di marzo e aprile 2015, e la fatt. 8W00286465 per i mesi maggio e giugno 2015, recanti i medesimi addebiti.

Il servizio Adsl ed i relativi addebiti cessavano solo in data 23.5.2015 a seguito di presentazione, al Corecom Lazio, di istanza per provvedimento temporaneo.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva la condanna di Telecom al pagamento dei seguenti indennizzi, calcolati ai sensi dell'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS:

- Euro 3.405,00 per la ritardata disattivazione del servizio Adsl;
- Euro 600,00 per la ritardata disattivazione del servizio router;
- Indennizzo, non quantificato, per mancato rispetto degli oneri informativi;
- Euro 1.135,00 per attivazione di servizio Adsl non richiesto;
- Euro 227,00 per attivazione di servizio router non richiesto;
- Euro 300,00 per mancata risposta ai reclami;

Oltre al rimborso delle somme pagate per servizio Adsl disdettato, per euro 244,00 ed al rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore Telecom.

Con unica memoria difensiva tempestivamente depositata, l'operatore ha inteso svolgere le proprie difese sia in relazione al presente procedimento, che in relazione a diverso procedimento di definizione (567/2015) pendente tra le stesse parti e con diverso oggetto. Orbene, nella predetta memoria difensiva Telecom prende posizione solo sulle domande proposte nell'ambito dell'altro procedimento 567/2015, mentre alcuna difesa svolge in merito a quanto dedotto e richiesto dall'utente nell'ambito del presente procedimento 568/2015.

Occorre tuttavia rilevare e dare atto della proposta conciliativa svolta da Telecom all'udienza del 24.6.2015 nell'ambito del procedimento di conciliazione propedeutico al presente procedimento (15-C-06132) di rimborso dei canoni relativi al servizio Adsl addebitati sui conti da 6/2014 a 4/2015 per euro 174,83 oltre ad Iva: proposta rifiutata dall'utente.

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.

3.1 Sulla ritardata disattivazione dei servizi.

Nel merito, si osserva che l'art. 3 delle Condizioni generali di contratto Telecom, reperibili sul sito internet del gestore, prevede che *"Il Cliente ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal contratto dandone comunicazione scritta a Telecom Italia, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, da inviarsi con almeno 15 giorni di preavviso. Il Cliente è comunque tenuto a pagare il corrispettivo del Servizio fruito ed il canone relativo all'ultimo mese di utilizzo del Servizio. 2. Il Cliente sarà inoltre tenuto a pagare, a fronte dei costi sostenuti da Telecom Italia per le prestazioni di disattivazione, l'importo indicato nel Profilo Commerciale (intendendosi per ciò la descrizione delle specifiche componenti e delle diverse caratteristiche tecniche/commerciali/economiche del Servizio)"*.

La prima richiesta scritta di disattivazione del servizio Adsl inviata dall'utente a Telecom è quella del 8.10.2014 ricevuta a mezzo fax in pari data; il servizio avrebbe pertanto dovuto essere cessato al più tardi entro i successivi 30 giorni ai sensi della L. n. 40/2007. Telecom ha invece disposto la cessazione solo in data 23.5.2015, emettendo fatture per il canone "Super internet"

per euro 44,00 oltre ad Iva e per il canone relativo al noleggio del router per euro 6,00 oltre ad Iva sino al mese di giugno 2015.

Deve dunque essere disposto il rimborso dei predetti canoni addebitati sulle fatt. 8W00769220, 8W00928662, 8W00125353 e 8W00286465 per complessivi Euro 244,00 Iva inclusa.

Devono invece essere rigettate le domande dell'utente dirette ad ottenere la condanna di Telecom al pagamento di indennizzi per la ritardata lavorazione della richiesta di recesso, atteso che il disagio che ne consegue per l'utente risulta sufficientemente ristorato dal rimborso delle somme indebitamente pagate (cfr. Corecom Lazio Delibera n. 8/10; Corecom Lazio Delibera n. 59/12; Corecom Umbria Delibera n. 16/10).

3.3. Sulla mancata risposta ai reclami.

L'utente, infine, ha lamentato di non avere mai ricevuto risposta ai reclami inoltrati.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (30 giorni ex art. 6 Carta Servizi Telecom) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

A fronte del primo reclamo del 5.12.2014, il servizio Adsl è stato disattivato solo il 23.5.2015, né Telecom ha fornito la prova di avere altrimenti riscontrato il reclamo per iscritto.

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dall'art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, calcolato dal 5.12.2014 (primo reclamo) al 23.5.2015 (disattivazione), detratto il termine di 30 giorni per la risposta, per complessivi Euro 139,00.

4. Sulle spese di procedura.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, tenuto conto della proposta conciliativa di Telecom formulata ad udienza di conciliazione del 24.6.2015, sostanzialmente conforme a quanto qui deciso in merito alla domanda di rimborso degli importi indebitamente fatturati e pagati, e atteso il modesto valore della controversia, si ritiene equo compensare le spese, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art. 19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di NDPLANET XXX nei confronti della società TELECOM ITALIA XXX.
2. La società TELECOM ITALIA XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. euro 139,00= (centotrentanove/00=) a titolo di indennizzo ex art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.
 - ii. 244,00= (duecento quarantaquattro/00=) Iva inclusa a titolo di rimborso di somme addebitate per il servizio Adsl e noleggio router nelle fatt. 8W00769220, 8W00928662, 8W00125353 e 8W00286465, oltre interessi dalla data del pagamento.
3. La società TELECOM ITALIA XXX è, altresì, tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina 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.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 24/08/2016

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto