

DELIBERA DL/153/15/CRL/UD del 9 ottobre 2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

TOPOGRAFICA xxx / TELECOM ITALIA xxx

(LAZIO/D/849/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 9 ottobre 2015;

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 Lazio 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 Topografica xxx presentata in data 24.10.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’utente, nell’istanza introduttiva e nella memoria difensiva, ha lamentato l’addebito della somma di Euro 100,00 a titolo “anticipo conversazioni” nella fatt. n. 8N00015841 del 10.1.2014, deducendone la non debenza in quanto non riferita dall’operatore del call center per il cui tramite era stato concluso il contratto telefonico e per non essergli mai stata inviata copia cartacea del predetto contratto nonostante specifica richiesta/reclamo del 25.9.2014.

L’utente chiedeva pertanto il pagamento della somma di Euro 1.870,00 a titolo di indennizzo ex art. 8 allegato A alla Delibera 73/11/CONS comprensiva del rimborso della somma contestata, nonché Euro 116,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo ex art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, oltre ad Euro 200,00 per le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore Telecom.

Con memoria difensiva e documenti tempestivamente depositati, Telecom ha dedotto che la somma richiesta ed addebitata a titolo di "anticipo conversazioni" è dovuta in base all'art. 16 delle Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Telefonico di Base e che la stessa, al termine del contratto, verrà restituita al cliente.

Telecom concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza.

3. L'esito dell'udienza di discussione.

All'udienza di discussione del 19.03.2015 le parti si riportavano ai rispettivi scritti difensivi ed il Legale Istruttore, preso atto dell'impossibilità di raggiungere un accordo transattivo, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere rigettate, per i motivi di seguito specificati.

E' incontestata tra le parti la conclusione di un contratto, mediante registrazione telefonica, per l'attivazione di una numerazione fissa.

Ai sensi dell'art. 16 (Mezzi di garanzia) delle Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Telefonico di Base, reperibili sul sito internet di Telecom Italia e valevoli per tutti i contratti di telefonia fissa, *"Al momento della richiesta di attivazione dell'abbonamento, il Cliente può richiedere la domiciliazione delle fatture su un proprio conto corrente, postale o bancario, o su una propria carta di credito, ovvero concordare con Telecom Italia la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia. In mancanza, è tenuto a versare in anticipo, a richiesta di Telecom Italia, una somma corrispondente al presumibile ammontare delle conversazioni che effettuerà in un bimestre. Per ogni nuovo abbonamento ad uso di abitazione privata, detta somma sarà pari al 10% del contributo di attivazione. Per gli altri contratti l'ammontare dell'anticipo sarà concordato con il Cliente sulla base del tipo di attività svolta e comunque detta somma sarà stabilita in una entità minima pari al contributo di attivazione"*; al comma 2 prevede che *"...Il mancato rilascio dei mezzi di garanzia costituisce condizione risolutiva dell'abbonamento, ai sensi dell'art. 1456 c.c."*; al comma 3 *"La somma versata a titolo di anticipo conversazioni non costituisce deposito e verrà restituita al Cliente decorsi 90 giorni dalla cessazione dell'abbonamento, in conformità dell'art. 1851 c.c., con la conseguente facoltà per Telecom Italia di effettuare la compensazione a fronte di eventuali importi dovuti dal Cliente"* ed al comma 4 *"L'anticipo conversazioni viene restituito di norma a compensazione dell'ultima fattura da inviarsi entro 90 giorni dalla cessazione del contratto. Qualora nell'ultima fattura non vi sia sufficiente capienza la restante somma verrà restituita successivamente con l'aggiunta degli interessi legali calcolati a partire dalla data di scadenza dell'ultima fattura"*. L'art. 16, comma 5 prevede inoltre che *"Al Cliente che abbia versato l'anticipo conversazioni è, in ogni momento, concessa la facoltà di richiedere la domiciliazione delle fatture su proprio conto corrente, postale o bancario, o su una propria carta di credito,*

ovvero concordare con Telecom Italia la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia. In tal caso avrà diritto alla restituzione dell'anticipo conversazioni in conformità dell'art. 1851 c.c., tramite accredito nelle fatture immediatamente successive". L'art. 17 delle medesime C.G. di Abbonamento prevede infine che "I reclami relativi ad importi addebitati in fattura dovranno essere inviati all'indirizzo indicato sul Conto Telecom Italia entro i termini di scadenza della fattura in contestazione. Saranno salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente".

L'anticipo conversazioni è dunque una somma richiesta da Telecom a titolo di garanzia per eventuali futuri mancati pagamenti delle fatture, nel caso in cui l'utente, in sede di sottoscrizione del contratto, non chieda *"la domiciliazione delle fatture su un proprio conto corrente, postale o bancario, o su una propria carta di credito, ovvero"* non concordi *"con Telecom Italia la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia"*; il mancato rilascio dei mezzi di garanzia costituisce condizione risolutiva dell'abbonamento ai sensi dell'art. 1456 c.c.; il cliente ha la facoltà di chiedere la domiciliazione delle fatture ovvero di concordare con Telecom la prestazione di altri mezzi idonei di garanzia in ogni momento del rapporto contrattuale e, in tal caso, avrà diritto alla restituzione dell'anticipo conversazioni già corrisposto, tramite accredito nelle fatture immediatamente successive. La somma versata a titolo di "anticipo conversazioni" sarà in ogni caso restituita da Telecom all'utente al termine dell'abbonamento, fatta salva la facoltà di Telecom di compensare in tutto o in parte l'importo con eventuali fatture insolute.

La predetta somma è dunque senz'altro dovuta, a nulla rilevando che l'utente abbia dedotto di non avere mai ottenuto copia cartacea del contratto, essendo le Condizioni Generali di Abbonamento pubblicate sul sito internet dell'operatore telefonico e dunque facilmente reperibili.

A ciò si aggiunga che l'utente non ha neppure dedotto e provato di avere proposto reclamo avverso la fattura contenente il predetto addebito entro il termine di scadenza della fattura (13.2.2014), come disposto dall'art. 17 citato; l'unico reclamo dedotto dall'utente ed in atti, è quello scritto del 25.9.2014 con il quale chiedeva copia del contratto cartaceo sottoscritto.

La domanda di rimborso della fattura pagata e quella di pagamento di un indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti deve dunque essere rigettata.

L'utente ha altresì lamentato la mancata risposta al reclamo, allegandovi quello scritto del 25.9.2014, senza dedurre di averne proposti altri eventualmente tramite call center.

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 e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei soli casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, 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.

La domanda è inammissibile ai sensi dell'art. 14, comma 1 Allegato A alla Delibera 173/07/CONS, posto che non è stata oggetto dell'obbligatorio tentativo di conciliazione di cui all'istanza prot. C-2014-4617 discussa all'udienza del 22.9.2014 - prima ancora che il reclamo venisse proposto – e da cui trae origine il presente procedimento di definizione.

5. Sulle spese di procedura.

Per quanto concerne le spese di procedura, atteso il rigetto integrale dell'istanza di definizione, appare equo disporre la integrale compensazione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Rigetta le domande proposte da TOPOGRAFICA xxx nei confronti della società TELECOM ITALIA xxx.
2. 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. 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).

Roma, 9 ottobre 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto