

MASSIMARIO DELLE DELIBERE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELL'UMBRIA – ANNO 2015

Corecom Umbria, delibera n. 2 del 23 marzo 2015.

(Addebiti antecedenti e successivi all'attivazione di SIM. Mancata contestazione). E' fondata e va accolta la domanda di annullamento degli addebiti con riferimento a periodo precedente l'attivazione delle sim, quando non risulta che l'istante abbia richiesto, medio tempore, l'attivazione di sim provvisorie. In tal caso l'operatore è anche tenuto a regolarizzare la posizione contabile/ amministrativa dell'istante con rimborso delle somme eventualmente versate dallo stesso, maggiorate dagli interessi legali dal giorno della domanda al saldo, ai sensi dell'art 2033 c.c. A decorrere poi dalla data di cessazione delle sim, il canone di abbonamento ed eventuali altri canoni per altri servizi telefonici, come " l'opzione tra noi", non sono dovuti. L'operatore dovrà conseguentemente, attesi gli annullamenti/storni già eseguiti, procedere all'annullamento dei residui addebiti e regolarizzare la posizione contabile/ amministrativa della società istante.

In mancanza di reclamo, va rigettata la richiesta di annullamento degli addebiti per traffico dati, non essendo stato l'operatore posto nella condizione di verificare e di intervenire.

Corecom Umbria, delibera n. 9 del 18 giugno 2015.

(servizio ricevuta SMS/MMS)

Il servizio ricevuta SMS/MMS è attivabile direttamente dall'istante, pertanto nessun indennizzo può essere riconosciuto a titolo di attivazione di servizio non richiesto.

Corecom Umbria, delibera n. 10 del 9 luglio 2015.

(Mancata attivazione del servizio).

Il Regolamento indennizzi, all'articolo 3, prevede l'erogazione di un indennizzo nei casi di "ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza" (comma 1); di "ritardi per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi di realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi" (comma 2).

Nel caso di specie, dalla documentazione prodotta, non risulta che la fattispecie rientri nelle ipotesi di cui al menzionato articolo 3 in quanto l'operatore, con nota scritta, comunicava all'istante che stava "provvedendo ad attivare Internet senza limiti sulla linea telefonica oggetto del contratto", pertanto stava adempiendo ai propri obblighi contrattuali. La procedura di registrazione, poi, è un onere del cliente, necessaria, come risulta dal testo del contratto, al fine di collegarsi ad un servizio per la cui attivazione, per così dire, l'operatore ha già fatto la sua parte. In altri termini, ai fini della fruizione del servizio "Internet senza limiti", il contratto prevede l'attivazione di entrambi i soggetti coinvolti, l'operatore da un lato, l'istante dall'altro:

il primo aveva l'obbligo di attivare il servizio, il secondo, per fruirne, aveva l'onere di effettuare la procedura di registrazione, indicata nel contratto alla voce "Istruzioni per la prima navigazione": in mancanza di ciò, l'istante non può imputare all'operatore la mancata attivazione del servizio e la relativa domanda di indennizzo va rigettata.

Corecom Umbria, delibera n. 11 del 24 agosto 2015.

(Valenza probatoria del pagamento parziale. Costi di recesso).

In base all'orientamento della Corte di Cassazione con riguardo a fattispecie inerenti l'efficacia interruttiva della prescrizione (*ex plurimis*, Cass., sent. n. 3858 del 17 aprile 1999; Cass. SS.UU. n. 10955 del 25 luglio 2002), il pagamento parziale, quand'anche il debitore non lo qualifichi espressamente come "anticipo", può essere considerato come implicito riconoscimento della complessiva prestazione, se così appare in base ad altre circostanze (più recentemente, Cass., sent. n. 3115 del 3 marzo 2003).

Nonostante, in via generale, l'utente può recedere dal contratto senza sostenere spese non giustificate da costi sostenuti dall'operatore, tale disciplina non trova applicazione nei casi in cui il contratto abbia ad oggetto un'offerta promozionale, per la cui fruizione le parti accettano un periodo minimo di vigenza del contratto: in tal caso, risulta legittimo un vincolo economico nel caso di recesso antecedente il decorso del periodo pattuito minimo, a garanzia del mantenimento dell'equilibrio contrattuali tra le parti.

Corecom Umbria, delibera n. 12 del 15 settembre 2015.

(Richieste di integrazione istruttoria).

Laddove l'istante non provveda alle integrazioni istruttorie richieste dal Responsabile del procedimento (consistenti, nella specie, nella produzione di copia delle fatture contestate e di copia della richiesta di portabilità all'operatore), nonché ometta di indicare le date e gli altri elementi identificativi della fattispecie sottoposta all'esame del Corecom, non è possibile individuare comportamenti scorretti e inadempienti in capo all'operatore, pertanto l'istanza va rigettata.

Corecom Umbria, delibera n. 13 del 15 settembre 2015.

(Traffico sconosciuto, onere della prova e responsabilità dell'operatore)

In presenza del disconoscimento del traffico a consumo da parte dell'utente, l'operatore non è esente da responsabilità qualora non fornisca idonei riscontri probatori dai quali dedurre la regolarità del traffico e l'esattezza dei dati contestati, ma si limiti a ribadire, *sic et simpliciter*, la correttezza degli addebiti. Peraltro, attese le numerose delibere dell'Autorità in tema di trasparenza, sia, più ampiamente, dei generali principi di correttezza e buona fede nell'esecuzione di contratto di cui gli articoli 1175 e 1375 c.c., considerata inoltre la natura professionale di uno dei soggetti coinvolti, l'operatore, a fronte di un traffico dati anomalo e contestato, avrebbe dovuto adottare misure a tutela dell'utente, quali ad esempio quelle

previste dall'articolo 6 comma 2, dell'allegato A) alla delibera Agcom 179/03/CSP, oppure attivare un sistema di monitoraggio per il controllo in tempo reale del traffico dati generato e della relativa spesa. Non essendo state adottate tali misure, si rilevano profili di responsabilità a carico dell'operatore in ordine alla gestione dell'utente, che ha quindi diritto al rimborso/storno delle somme addebitate.

Corecom Umbria, delibera n. 14 del 15 settembre 2015.

(Interruzione del servizio. Storno/rimborso e mancata fruizione del servizio).

Nel caso di interruzione del servizio imputabile all'operatore, si applica l'art 5 comma 1 del Regolamento contenuto nella delibera n 73/11/CONS, a mente della quale " in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5 per ogni giorno d'interruzione". Laddove non risulti la conclusione di alcun contratto con l'operatore né che l'istante abbia beneficiato di alcun servizio, le fatturazioni emesse sono illegittime, con conseguente diritto dell'utente al rimborso delle somme già pagate e storno integrale di tutte le fatture insolute, con ritiro della pratica recupero crediti a spese cura dell'operatore e regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa dell'istante.

Corecom Umbria, delibera n. 15 del 1 ottobre 2015.

(Fatturazione successiva alla cessazione del contratto. Mancata contestazione).

Vanno stornate/rimborsate le fatture emesse successivamente alla cessazione del contratto, ai sensi dell'articolo 2033 c.c.; non è possibile invece riconoscere alcun indennizzo in quanto per ritardo nella disattivazione dei servizi, poiché l'indebita fatturazione non costituisce fattispecie indennizzabile e nella specie non vi è prova che l'istante abbia subito qualche altro nocumento, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute, oggetto di conseguente annullamento e/o rimborso degli importi.

Le richieste di indennizzo per mancato servizio e di storno/rimborso di quanto fatturato dal giugno 2010 al 19 settembre 2010 non sono accoglibili perché non è possibile individuare quando sia avvenuta l'istanza di trasloco, inoltre, non risulta che l'istante abbia reclamato il mancato servizio all'operatore. E' evidente che senza un reclamo, il gestore non può avere contezza della problematica e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione, non è pertanto possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore.

Corecom Umbria, delibera n. 17 del 29 ottobre 2015.

(Sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi).

E' illegittima la sospensione che riguarda un servizio diverso da quello interessato dal mancato pagamento. L'indennizzo in questo caso va riconosciuto in applicazione del combinato disposto degli articoli 4, comma 1 e 12, comma 2, dell'allegato A alla delibera Agcom n 73/11/CONS , a mente dei quali, rispettivamente, " nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi senza che ve ne fossero i presupposti ,ovvero in assenza del previsto preavviso,

gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione" e "se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari, nei casi indicati dagli art da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo d'indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio".

Corecom Umbria, delibera n. 18 del 29 ottobre 2015.

(Sospensione senza preavviso, mancato riscontro al reclamo).

Sorge in capo all'utente il diritto ad essere indennizzato qualora l'operatore sospenda l'utenza senza assolvere all'obbligo, di cui all'art. 5 del Regolamento, "di informare l'utente con congruo preavviso" che avrebbe provveduto, stante la persistente morosità, a sospendere i servizi.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami va rigettata in quanti questi sono solo stati dichiarati ma non allegati, pertanto non vi è in atti alcuna prova dell'avvenuto inoltro dei medesimi al gestore.

Corecom Umbria, delibera n. 19 del 29 ottobre 2015.

(Credito da autoricarica).

In ordine alla conservazione del credito da autoricarica, l'Autorità ha stabilito che fosse congruo e ragionevole il termine di 12 mesi ,decorrenti " da una dettagliata comunicazione che il gestore dovrà inviare a ciascun utente". Nel caso di specie, pertanto, da quanto dichiarato dallo stesso istante, la società ha correttamente comunicato al cliente la futura scadenza del credito derivante da autoricarica, rispettando il termine di 12 mesi decorrenti dalla relativa comunicazione, effettuata via SMS, come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. Conseguentemente l'istanza va rigettata.

Corecom Umbria, delibera n. 20 del 29 ottobre 2015.

(Mancata comunicazione del codice di migrazione. Applicazione analogica dell'articolo 6 del Regolamento indennizzi).

La mancata comunicazione del codice di migrazione costituisce un inadempimento dell'operatore. Non essendo tale ipotesi specificamente regolamentata dal Regolamento indennizzi trova applicazione, ai sensi dell'articolo 12, comma 3 del medesimo Regolamento, la disposizione relativa all'indennizzo giornaliero previsto per un caso simile, ossia, nel caso di specie, l'articolo 6 (omessa portabilità del numero).

Corecom Umbria, delibera n. 23 del 24 novembre 2015.

(Richiesta non oggetto di tentativo obbligatorio di conciliazione. Mancata contestazione).

E' inammissibile la richiesta d'indennizzo relativa al ritardo nella cessazione del servizio in quanto la stessa non ha costituito oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione, il quale

riguardava il mancato tempestivo trasloco della linea telefonica, l'indebito cambio di abbonamento e la sospensione della linea medesima.

In assenza di contestazioni, non può ascriversi alcuna responsabilità all'operatore, il quale non è stato messo nella condizione di effettuare le opportune verifiche e di provvedere di conseguenza in maniera tempestiva.

Corecom Umbria, delibera n. 24 del 24 novembre 2015.

(Ritardata attivazione del servizio)

Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio dati e alla mancata attivazione del servizio voce, sorge il diritto dell'istante ad essere indennizzato qualora la società non provi di aver posto in essere l'attività necessaria per garantire all'utente quanto era stato prestabilito nel contratto. Nel caso di specie, l'operatore non ha provato di aver fornito continuativamente il servizio adsl, con il conseguente diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al pregiudizio subito dall'utente. Il parametro usato per quantificare l'indennizzo è di euro 1,50 *pro die*, che deve essere calcolato in misura pari al doppio, in conformità di quanto previsto dall'articolo 12 comma 2 del Regolamento, in virtù della natura "affari" della stessa utenza utilizzata.

Corecom Umbria, delibera n. 25 del 24 novembre 2015.

(Assenza di rapporto contrattuale e carenza di responsabilità in capo all'operatore).

L'articolo 2 della delibera n.173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, prevede espressamente che "sono rimesse alla competenza dell'Autorità le controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti finali ed operatori, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi", intendendo così delimitare l'ambito oggettivo delle controversie soggette all'obbligatorietà del tentativo di conciliazione in quanto connesse allo specifico rapporto intercorrente tra l'utente e l'operatore, escludendo da tale ambito quelle che potrebbero insorgere tra le stesse parti, ma al di fuori del medesimo rapporto contrattuale (AGCOM delibera 127/10).

Nel caso di specie, pertanto, nessuna responsabilità può essere ascritta all'operatore, non risultando che fra quest'ultimo e l'istante sia mai intercorso un rapporto contrattuale, essendo il gestore intervenuto esclusivamente come operatore di rete ed a prescindere da ogni forma di legame con l'utente (AGCOM delibera 82/11, CORECOM Toscana 5/13, CORECOM Abruzzo delibera 5/14, CORECOM Piemonte determina dirigenziale 8/2015).

Corecom Umbria, delibera n. 26 del 24 novembre 2015.

(Richiesta di ripristino del piano tariffario concordato).

L'istanza volta all'ottenimento del ripristino del piano tariffario concordato esula dalle competenze del Corecom come definite dall'art 19 del Regolamento e secondo quanto disposto

dalla del. Agcom 276/13/CONS par.III. 5., pertanto la relativa istanza non può essere accolta.

Corecom Umbria, delibera n. 27 del 24 novembre 2015.

(Fatturazioni contestate).

La delibera n. 32/10/CONS contiene misure volte a garantire maggiore trasparenza nelle condizioni di offerta dei servizi e mezzi più efficaci per il controllo della spesa, predisponendo l'introduzione di sistemi di allerta e tetti mensili di spesa. Ai sensi dell'articolo 2 di detta delibera, gli operatori hanno l'obbligo di mettere a disposizione dell'utente in maniera gratuita sistemi di allerta efficaci come sms, e-mail, finestra pop-up, le quali segnalino il raggiungimento di una determinata soglia di consumo. La cessazione o connessione dati avviene solo con consenso espresso quindi che non può essere tacito o presunto. Nonostante, nel caso di specie, risulti che l'operatore abbia inviato due sms all'istante, non risulta in atti il testo di detti messaggi, elemento che rende impossibile l'accertamento del loro contenuto.

Non si ha pertanto prova né del consenso informato dell'istante alla prosecuzione del traffico e quindi della fatturazione, né della riferibilità di detto consenso all'istante medesimo, pertanto l'istanza merita accoglimento.

Corecom Umbria, delibera n. 29 del 24 novembre 2015.

(Contratto concluso per conto di terzi. Correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto. Riscontro al reclamo).

Qualora l'utente presti il proprio consenso all'attivazione di un contratto relativo ad una linea telefonica di cui non era titolare, la fattispecie ricade nell'ambito di applicazione della delibera Agcom n.664/06/CONS (Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza). Pertanto, poichè, ai sensi dell'art. 5, comma 5, l'istante non è mai stata titolare di alcun contratto, è l'operatore a dover fornire la prova dell'avvenuta conclusione del contratto, dimostrando di aver adempiuto agli obblighi di cui all'art. 2 commi 5, 6 e 7. Qualora l'istante, pur non ricevendo le fatture, continui ad usufruire del servizio senza segnalare il mancato ricevimento, vale la disciplina codicistica di cui agli artt 1175 e 1375 in materia di correttezza e buona fede nella esecuzione del contratto in applicazione della quale, nel caso di specie, l'istante avrebbe dovuto segnalare all'operatore l'anomalia riscontrata. La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo merita accoglimento qualora il riscontro non sia fornito riscontro nei termini di cui all'art 8 comma 4 dell' All. A della del.

Agcom 179/03/ CONS, secondo il quale "la risposta in esito al reclamo deve essere in forma scritta, motivata, indicando gli accertamenti compiuti".

Corecom Umbria, delibera n. del 21 dicembre 2015.

(Costi per recesso anticipato)

Nel caso di recesso anticipato da un contratto legato ad un'offerta promozionale, è legittima la richiesta, da parte dell'operatore, del versamento di somme corrispondenti al recupero della scontistica applicata.