

Area Definizione delle controversie

DETERMINAZIONE

Determinazione n. 12/2015

DEFC.2015.12

Tit. 2013.1.10.21.745

del 14/07/2015

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X E OKCOM X

LA RESPONSABILE DEL SERVIZIO CORECOM

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Vista la legge 2 aprile 2007, n. 40;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";



Viste le Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge;

Visto lo "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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'addebito di costi di disattivazione pari ad euro 80,00 nei confronti di Okcom X (di seguito Okcom). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere passato ad altro operatore e di avere avuto addebitati, sulla fattura n. 235.186 del 04/07/2011, di euro 119,52, i costi di migrazione, ritenuti non giustificati secondo le Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge;
- di avere contestato l'addebito tramite invio di raccomandata in data 29/07/2011, ricevuta dall'operatore il 03/08/2011;
- di avere provveduto al pagamento parziale della fattura n. 235.186 per una somma pari ad euro 23,52, cioè la somma derivante dalla decurtazione dei costi di migrazione (80,00 + IVA=96,00) dall'importo complessivo della fattura di euro 119,52;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- di avere visionato il sito dell'operatore nel quale viene indicato quale costo di disattivazione l'importo di euro 30,00 e non di euro 80,00 + IVA per i casi di passaggio ad altro operatore.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) l'annullamento dei costi di migrazione per un totale di euro 96,00 dalla fattura n. 235.186 del 04/07/2011;
- b) il riconoscimento delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha depositato alcuna memoria.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte meritano parziale accoglimento, come di seguito precisato.

- a) La domanda merita parziale accoglimento. In particolare, per quanto concerne la richiesta inerente l'annullamento dei costi di disattivazione, si rileva che nel caso in esame, l'importo di euro 80,00 viene addebitato nella fattura n. 235.186 del 04/07/2011, oggetto di contestazione, a titolo di "Rimborso costi di disattivazione 5.4 CC". Sul punto si precisa che, a fronte di specifica richiesta da parte dell'Ufficio di trasmissione delle condizioni generali di contratto vigenti al momento della sottoscrizione dello stesso, l'operatore non ha provveduto ad alcun invio e l'istante ha dichiarato di non avere mai ricevuto le condizioni generali da parte dell'operatore. Pertanto, al fine di valutare la legittimità dell'addebito nella fattura in contestazione, occorre prendere in riferimento le attuali condizioni generali di contratto dell'operatore Okcom, che al punto. 5.4. prevedono: "5.4 Nel caso di risoluzione del Contratto da parte di OKcom, per insolvenza del Cliente o nel caso di disdetta o recesso dal Contratto, anche di fatto, del Cliente, le parti si accordano che il Cliente sarà comunque tenuto a rimborsare a OKcom i costi sostenuti per la disattivazione dei servizi senza dilazione, pari a: costo di disattivazione per l'ADSL , euro 48,40 iva inclusa, costo di disattivazione per ciascuna linea WLR euro 13,76 iva inclusa. Per i contratti che prevedono il servizio WLR e ADSL, è concessa al Cliente anche la facoltà di



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

recedere dal solo servizio ADSL. In quest'ultima ipotesi il Cliente sarà tenuto a rimborsare a OKcom i costi di disattivazione, riferiti alla voce sopra indicate, pari ad euro 48,40 iva inclusa". Da quanto rilevato sopra, non è dato evincere alcun riferimento agli importi addebitati in caso di passaggio ad altro operatore. Ed infatti, è il successivo punto 5.5, che prevede: "Le parti si accordano che, in caso di disattivazione completa, di richiesta di rientro in Telecom Italia o infine di richiesta di migrazione di tutti i servizi, incluso il cambio operatore per il Servizio CPS, ai costi sopra esposti, andranno aggiunti 36,30 euro iva inclusa per le attività legate alle procedure di disdetta in carico a OKcom. Analogo costo di 36,30 euro iva inclusa dovrà essere rimborsato a OKcom da parte del Cliente, nel caso di impossibilità di attivare il Servizio per cause non imputabili a OKcom, trattandosi di oneri e spese che OKcom ha comunque sostenuto per le attività conseguenti alla richiesta di attivazione.". Tuttavia, sul sito di Okcom, al link <http://okcom.it/costi-di-disattivazione> viene indicato l'importo di euro 30,00 a titolo di "Importo addebitato in casi di recesso – Migrazione (passaggio ad altro operatore)", per qualsiasi tipo di prodotto o servizio. A fronte della difformità tra quanto indicato nelle condizioni generali di contratto e quanto riportato sul sito dell'operatore in ordine ai costi di disattivazione, si ritiene di applicare la previsione più favorevole all'utente e cioè quella derivante dal link <http://okcom.it/costi-di-disattivazione>, che prevede la corresponsione di euro 30,00 in caso di passaggio ad altro operatore. Pertanto, si accoglie la richiesta di annullamento dei costi di migrazione addebitati sulla fattura n. 235.186 del 04/07/2011 limitatamente all'importo di euro 66,00, cioè 96,00 euro (costi addebitati illegittimamente) – 30,00 euro (costo di disattivazione legittimamente richiesto). Considerato che l'istante ha provveduto al saldo della fattura in contestazione per un importo pari ad euro 23,52, come da ricevuta di pagamento depositata agli atti, in riferimento alla fattura n. 235.186 del 04/07/2011, si ritiene legittimamente richiesto il solo importo di euro 30,00.

- b) La domanda è fondata e merita accoglimento. In particolare, considerata la presenza della sola parte istante all'udienza in fase conciliativa (prot. n. 7779 del 27.02.2012) e l'assenza dell'udienza nella fase di definizione della controversia, si ritiene equa la liquidazione per le spese di procedura nella misura di euro 100,00.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di X nei confronti della società Okcom X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Okcom X è tenuta a corrispondere la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
3. La società Okcom X è tenuta a stornare dalla fattura n. 235.186 del 04/07/2011 l'importo di euro 66,00 riferito alla voce "Rimborso costi di disattivazione 5.4 CC", per i motivi di cui al punto a).
4. La società Okcom X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

La Responsabile del Servizio Corecom

dott.ssa Primarosa Fini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom