

Verbale n. 16

Adunanza del 25 maggio 2015

L'anno duemilaquindici, il giorno 25 del mese di maggio alle ore 11, in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, presidente, Tiziana MAGLIONE, vicepresidente, Ezio ERCOLE, componente, e con l'assistenza della signora Margherita Occhetti nella funzione di Segretario verbalizzante.

### **Delibera n. 22 – 2015**

#### **Oggetto: Definizione della controversia GU14 145/2014 – XXX / TELECOM ITALIA XXX.**

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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;*

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;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 Assemblies 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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481;*

VISTA l'istanza presentata in data 6/5/2014, con cui XXX (di seguito, XXX) ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società TELECOM ITALIA XXX (di seguito, TELECOM), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 6/5/2014 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 25/8/2014 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 25/9/2014;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia**

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- a) che da un controllo amministrativo sulla linea TGU 01613344355 si rileva che nella fattura Telecom n. A01698641 del 5/12/2008, relativa al 1° bimestre 2009, vengono addebitati i costi per una linea aggiuntiva trasmissione dati per € 42,40 più I.V.A. al bimestre, i costi di attivazione linea aggiuntiva trasmissione dati per € 162,00 più I.V.A. e un rateo linea aggiuntiva dati per il periodo 28/10/2008 - 31/12/2008 di € 45,14 più I.V.A.;
- b) che su tutte le fatture successive sono addebitati i costi per la linea aggiuntiva dati per € 42,40 più I.V.A. a bimestre;
- c) che viene inviata a Telecom lettera raccomandata di reclamo in data 13/11/2013;

- d) che Telecom, con lettera del 9/1/2014, conferma la cessazione dell'addebito di € 42,40 a bimestre e comunica che come appoggio per la linea dati in oggetto verrà utilizzata la linea fissa TGU XXX;
- e) che detta linea era già disponibile come appoggio alla data di inizio addebito dei canoni oggetto di controversia;
- f) che Telecom comunica altresì che non intende effettuare il rimborso per i canoni pagati senza giusta causa in quanto la segnalazione è tardiva;
- g) che l'operatore, nonostante quanto comunicato nella lettera del 9/1/2014 sulla cessazione dell'addebito, continua a fatturare la linea aggiuntiva dati.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) il rimborso degli addebiti di € 42,40/bimestre per la linea aggiuntiva dati a partire dalla fattura 1° bimestre 2009;
- 2) il rimborso di € 162,00 per l'attivazione della linea aggiuntiva dati;
- 3) il rimborso del rateo 28/10/2018-31/12/2008 di € 45,14 per linea aggiuntiva dati, e così per un totale complessivo di € 1.479,14 più I.V.A.;
- 4) il "rimborso per mancata cessazione dalla nostra lettera";
- 5) il rimborso per le spese di gestione pratica con un consulente che si quantificano in € 500,00.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- che Alice Impresa Click è attiva dal 2007 ed è stata utilizzata, è tuttora funzionante e fa traffico;
- che nel 2008 è stata richiesta la cessazione della linea XXX ISDN che era la linea di appoggio per Alice Impresa Click;
- che sulla Click esiste un ordinativo di cambio linea di appoggio con creazione della linea fittizia di fatturazione con i canoni previsti nel caso non ci siano linee di appoggio a disposizione pari ad € 42,40/bimestre, linea fittizia equiparata ad un accesso di appoggio, € 62,00/bimestre per Alice Impresa Click, € 162,00 per contributo attivazione;
- che nel novembre 2013 il cliente, dopo cinque anni, si accorge della fatturazione, formalmente corretta, e richiede il cambio di linea di appoggio con l'inserimento della linea XXX per evitare gli addebiti;
- che il cliente viene riscontrato con conferma della variazione ma, in realtà, l'ordinativo resta in lavorazione;
- che la richiesta di rimborso non viene accettata perché nel corso degli anni non sono presenti reclami o segnalazioni relative agli addebiti dei canoni;

- che il cliente dovrebbe essere a conoscenza delle modalità di fatturazione della linea dati su linea già esistente o, se non possibile per impedimenti tecnici, su linea “fittizia” e che pertanto nella richiesta di cessazione della linea XXX ISDN avrebbe dovuto specificare di utilizzare l’altra linea attiva XXX RTG;
- che in ogni caso non è detto che sia possibile utilizzare una delle linee esistenti perché il requisito principale, se la linea è RTG, è che il *router* sia posizionato vicino alla linea di appoggio e, se esiste un centralino, come nel caso di specie, è necessaria l’installazione dello *splitter* (€ 87,80 più I.V.A.) per la suddivisione dei canali voce/dati;
- che allo stato attuale si è proceduto ad utilizzare la linea XXX come linea di appoggio, con la posa dello *splitter*;
- che non esiste un obbligo da parte di Telecom di utilizzare le linee esistenti come appoggio perché deve essere data espressa indicazione dal cliente e deve essere tecnicamente fattibile;
- che le fatture pervenute al cliente prima che si accorgesse dell’addebito erano corrette e ne sono arrivate ben trenta prima che reclamasse per cui il rimborso dei canoni è successivo alla richiesta del novembre 2013;
- che sussiste un concorso di colpa ex art. 1227 c.c. perché le bollette vengono emesse con cadenza bimestrale e l’art. 17 delle c.g.a. prevede che i reclami relativi agli importi addebitati devono essere inviati entro il termine di scadenza delle fatture in questione.

Sulla base di tale rappresentazione, l’operatore chiede il rigetto delle domande avversarie.

Nella memoria di replica, parte istante precisa:

- h) che Telecom afferma che nell’ottobre del 2008 è stata chiesta la cessazione della linea voce ISDN con TGU XXX che era la linea di appoggio per la linea dati oggetto di contenzioso e che esiste un ordine di cambio linea con la creazione di una linea fittizia per appoggiare la linea dati;
- i) che mai è stato firmato un ordine al riguardo e chiede a Telecom di produrre il documento sottoscritto recante la richiesta;
- j) che ci si è accorti solo dopo circa cinque anni degli addebiti controllando le fatture, per altre problematiche, con un consulente in telecomunicazioni;
- k) che, avendo lo XXX un’altra linea, l’operatore avrebbe potuto usarla per appoggiare la linea dati, addebitando correttamente il costo dello *splitter* di € 87,80 anziché i circa € 1.500,00 di canoni inutili pagati in questi anni;
- l) che chiunque, a fronte di una corretta comunicazione, avrebbe scelto a parità di servizio, il pagamento dello *splitter* al posto dei canoni addebitati;
- m) che l’operatore, nonostante quanto comunicato nella lettera del 9/1/2014 sulla cessazione dell’addebito, continua a fatturare la linea aggiuntiva dati.

In sede di udienza, l'istante precisa altresì che i rimborsi che Telecom afferma di aver già effettuato a seguito della richiesta del novembre 2013 sono stati effettivamente corrisposti e che la richiesta di € 1.479,14 più I.V.A., di cui al formulario GU14, si riferisce pertanto ai soli canoni non rimborsati.

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame**

### **A) Sul rito**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

### **B) Nel merito**

Nel merito le domande dell'istante vanno accolte nei limiti e per i motivi che seguono.

Il caso in esame attiene ad una problematica relativa all'addebito, da parte di TELECOM, di una linea aggiuntiva dati, attivata quale appoggio per ADSL alla chiusura di una precedente linea.

A tale proposito va evidenziato che, secondo l'art. 4 della delibera AGCOM n. 179/03/CONS, gli utenti hanno diritto ad una informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi ed incombe sull'operatore l'onere di presentare in modo chiaro, esatto e completo i contenuti del servizio, nonché i termini e le modalità di erogazione e i prezzi, di descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, di fornire su richiesta informazioni in merito a specifiche tecniche in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni. (v., *ex multis*, Corecom Lombardia delibera n. 6/11).

Infatti, "la trasparenza delle condizioni generali ed economiche di offerta dei servizi telefonici è parte sostanziale del gioco competitivo dei mercati, senza la quale il consumatore non può fare scelte ottimali e consapevoli, e beneficiare dei vantaggi della concorrenza" (v. AGCOM delibera n. 29/10/CIR).

Non risulta, agli atti, che l'operatore abbia comunicato a XXX di aver provveduto alla creazione di una ulteriore linea telefonica, né che tantomeno vi sia stata una richiesta in tal senso da parte dello studio professionale istante. Anzi, a fronte dell'affermazione di Telecom secondo cui esisterebbe un ordinativo di cambio linea di appoggio con creazione della linea fittizia, lo XXX ha replicato negando di aver mai sottoscritto una tale richiesta e chiedendo la produzione del documento attestante detta circostanza. Non solo l'operatore non ha provato di aver ricevuto alcun ordinativo in tal senso ma è da ritenersi che una informazione completa e corretta avrebbe consentito all'utente di scegliere, a parità di servizio, l'installazione di uno *splitter* a costi, come visto, decisamente inferiori rispetto all'attivazione di una linea *ad hoc*.

Pertanto, nel caso di specie, si può ritenere che TELECOM non abbia adeguatamente assolto ai propri oneri informativi così come previsti dall'art. 4 della Delibera AGCOM n. 179/03/CONS sopra citata, e che, per l'effetto, vada riconosciuto all'istante il rimborso dei canoni corrisposti per la linea aggiuntiva per il periodo 28 ottobre 2008-novembre 2013, pari a € 42,40 a bimestre, oltre rateo iniziale di € 45,14, nonché € 162,00 per il contributo attivazione linea aggiuntiva, pari ad un totale di € 1.479,14, secondo il conteggio di parte istante per il quale non vi è contestazione specifica da parte dell'operatore.

Si precisa che non può essere applicabile alla fattispecie in esame l'art. 1227, comma 2, c.c., in quanto relativo a domanda di risarcimento dei danni (*rectius*, indennizzi), e non, come nel caso in oggetto, alla richiesta di ripetizione di somme di denaro.

Relativamente alla domanda *sub* 4) di rimborso dei canoni addebitati successivamente alla lettera del novembre 2013, l'istante ha dato atto in sede di udienza che i medesimi sono stati già corrisposti dall'operatore e pertanto, sul punto, è cessata la materia del contendere.

Viceversa, in ordine alla richiesta di rimborso dell'I.V.A. relativa agli importi sopraspesificati, la stessa deve essere respinta perché parte istante non ha provveduto a dare prova della mancata (parziale o totale) detrazione della stessa.

### **C) Sulle spese del procedimento**

L'istante, nell'atto introduttivo, chiede il rimborso per le spese gestione pratica quantificate in € 500,00.

Va a tale proposito osservato che il Regolamento (art. 19, comma 6) prevede che con la definizione possano essere liquidate le spese di procedura, giustificate e necessarie, secondo criteri di equità e proporzionalità, tenendo conto del comportamento delle parti anche nel corso del procedimento di conciliazione.

Considerato quanto sopra e tenuto conto che l'istante non ha allegato documentazione a giustificazione delle spese asseritamente sostenute, si ritiene di liquidare a favore del medesimo, in via equitativa, la somma di € 150,00 per spese di procedura.

*Tutto ciò premesso,*

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

per i motivi sopra indicati:

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata da XXX, corrente in XXX, contro l'operatore TELECOM ITALIA XXX., in persona del legale rappresentante pro tempore, corrente in XXX, il quale operatore è tenuto a:

**rimborsare** alla parte istante i canoni corrisposti per la linea aggiuntiva dati e per l'attivazione della medesima quantificati in € 1.479,14;

**corrispondere** alla parte istante, a titolo di spese di procedura, la somma di € 150,00;

La somma così determinata a titolo di rimborso dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali dai singoli pagamenti al saldo.

Rigetta, per i motivi sopraindicati, la domanda relativa al rimborso dell'I.V.A..

Dichiara cessata la materia del contendere con riferimento alla richiesta *sub* 4).

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente  
Bruno Geraci

Il Commissario relatore  
Tiziana Maglione