



Verbale n. 19

Adunanza del 29 giugno 2015

L'anno duemilaquindici, il giorno ventinove del mese di giugno, alle ore undici 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 e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

E' assente giustificato il Commissario Ezio Ercole.

Delibera n. 38 – 2015

Oggetto: Definizione della controversia GU14 181/2014 – 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 in data 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 19.06.2014, con cui la XXX, in persona del suo legale rappresentante, 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 20.06.2014 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 18.11.2014 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 10 dicembre 2014;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

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 e svolgimento del procedimento.

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- a) di aver sottoscritto contratto con TELECOM per telefonia fissa e mobile a determinate condizioni;
- b) Che le condizioni non sono state rispettate già dalla prima fatturazione;
- c) Che il contratto prodotto da TELECOM risulta visibilmente corretto e contraffatto rispetto a quello in possesso dell'istante;
- d) Di aver denunciato il fatto alle Autorità competenti (Legione carabinieri Piemonte e Valle d'Aosta, sede di Biella);
- e) Non sono state migrate due linee (XXX-XXX) da FASTWEB a TELECOM;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- i. Risarcimento disservizi subiti;
 - ii. Risarcimento perdita di due numeri storici (XXX-XXX) anteriori al 2004;
2. Mancata risposta ai reclami;
 3. Regolarizzazione posizione amministrativa;
 3. Rimborso spese di procedura

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

Nel merito, l'operatore precisa che, a fronte di una proposta contrattuale di circa € 418,00/mese (IVA esclusa), analizzando i canoni mensili si arriva a una spesa di circa € 414/mese;

- che, verificando la proposta sottoscritta, pare possibile che la variazione sia stata apposta successivamente a favore del cliente in quanto il costo è di € 414,00 e il router non poteva essere di tipo "base", ma predisposto per l'utilizzo di "My security" mentre Alice Liberty doveva avere una BMMG di 1 Mb e non di 512Kbits;

- che le linee XXX-XXX sono numeri aggiuntivi rientrati dopo l'udienza di conciliazione;

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che venga respinta l'istanza presentata da XXX;

Con memoria del 19.12.2014 TELECOM ha allegato schermate PITAGORA;

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

B.1 Sul rimborso delle fatture (applicazione di offerta diversa e conseguente difforme fatturazione).

Con riferimento alla domanda dell'istante di cui al punto 3) (Regolarizzazione della posizione amministrativa) va preliminarmente osservato che la natura discrezionale del potere di risoluzione delle controversie dell'Autorità, come qualsiasi altra pubblica amministrazione nell'esercizio delle sue funzioni, importa il riconoscimento di un potere di apprezzamento di tutte le circostanze di fatto che hanno condizionato il rapporto (contrattuale o extracontrattuale) che le viene sottoposto, al fine – all'occorrenza – di

ricondurlo ad equità tramite una pronuncia che riequilibri le posizioni delle parti nel pubblico interesse: d'altro canto, la valutazione equitativa costituisce uno dei parametri indicati nelle due raccomandazioni comunitarie sulla risoluzione non giurisdizionale delle controversie, la n. 258 del 1998 e la n. 310 del 2001, mentre la delibera n. 173/07/CONS, nelle sue premesse, fa esplicito riferimento all'equità quale criterio di giudizio (V. Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11.04.2013).

In tale ambito va rilevato, in linea generale, che gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. 4 della delibera Agcom 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite.

Nel caso di specie, dall'esame della documentazione agli atti, (contratto del 4.06.2013 prodotto dall'istante nonché copia della fatturazione) emerge che sia stato applicato *ab origine* un piano tariffario (denominato "Linea Valore +") diverso da quello richiesto dall'istante (Linea valore ISDN- oltre all'adesione alla promozione relativa a n. 5 numeri telefonici aggiuntivi). Nella terza pagina del contratto alla voce "Broadband Profile – SHDSL" emerge inoltre che la società istante aveva aderito all'opzione BMG512KBIT/S con scelta apparati ROUTER T1 . Alla voce "Assistenza Premium – Next Business day" compare la scelta "Extended" con numero telefonico per analisi vendibilità : XXX.

Poiché dalla fatturazione agli atti non risultano emergere tali opzioni, si può ritenere che l'operatore TELECOM abbia applicato una tariffazione difforme da quella prospettata in sede di sottoscrizione contrattuale.

La predetta erronea applicazione di piano diverso rispetto a quello concordato venne, già a partire dalla nota inviata via fax in data 8.10.2013 a più riprese segnalata da XXX al gestore TELECOM.

Ora, non risultando agli atti, da parte di TELECOM, difese idonee a fornire prova diversa, non avendo la stessa addotto alcuna motivazione tecnico – giuridica relativamente alla predetta difforme applicazione, considerato che agli atti del procedimento non risulta giustificata la fatturazione difforme da quella prevista per il servizio richiesto dall'utente ed, in particolare, degli importi addebitati a far data dal contratto, emerge che la responsabilità in ordine a quest'ultima circostanza le sia esclusivamente ascrivibile, non avendo garantito la necessaria trasparenza delle condizioni economiche (art. 3, del. 96/07/CONS).

Alla luce di quanto sin qui osservato, si ritiene, quindi, che, in merito alle fatture emesse con riferimento alle linee di cui al contratto del 4.06.2013 la società istante abbia diritto al rimborso e/o storno degli importi difformi (rispetto alle condizioni pattuite *ab origine*) fin dalla prima fattura emessa, a mezzo ricalcolo di quanto effettivamente dovuto dall'istante in forza delle condizioni economiche di cui all'offerta "LINEA VALORE ISDN", così come da contratto 4.06.2013 prodotto dall'istante al documento 3).

Ne consegue, pertanto, l'obbligo in capo a TELECOM di regolarizzare la posizione contabile – amministrativa dell'istante rimborsando e/o stornando allo stesso le somme che dal detto ricalcolo risulteranno essere state indebitamente corrisposte e/o richieste, maggiorate – in caso di rimborso - dagli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo.

B.2) Sulla mancata risposta ai reclami

L'utente ha altresì allegato numerosi reclami inviati a TELECOM (fax del 8/10/2013, 11/11/2013, 22/11/2013, 17/12/2013, 6/02/2014) chiedendo l'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Per quanto risulti agli atti che TELECOM abbia riscontrato il reclamo dell'11.11.2013, con nota del 19.11.2013, stante il tenore letterale della stessa "*Le comunichiamo di aver effettuato le dovute verifiche dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la sua richiesta*", non può ritenersi sufficiente, ai fini dell'assolvimento dell'obbligo di cui alla Delibera AGCOM 179/03/CONS la semplice circostanza che una risposta in forma scritta vi sia stata, atteso che la disposizione richiamata richiede che essa sia adeguatamente motivata e debba indicare gli accertamenti compiuti. V. in tal senso AGCOM Delibera n. 117/10/CIR.

Pertanto, posto che TELECOM non ha fornito prova di aver dato adeguato riscontro ai reclami sopra indicati, nei trenta giorni previsti dall'art. 6 (gestione reclami) di cui alla Carta dei Servizi TELECOM, l'operatore sarà tenuto a corrispondere all'utente, a norma dell'art. 11 Delibera 73/11/CONS, la somma di € 300,00, che, ai sensi del comma 2) deve essere liquidata in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purchè riconducibili al medesimo disservizio.

B. 3) Sulla richiesta di risarcimento per i disservizi subiti

Quanto alla richiesta avanzata dalla società istante, relativa al "risarcimento per tutti i disservizi subiti", va evidenziato che ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie fra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice Ordinario. Pertanto qualunque domanda di carattere risarcitorio deve essere dichiarata inammissibile in questa sede.

E neppure, in ultima analisi, sarebbe possibile per questo Corecom interpretare la suddetta richiesta quale domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo di cui al Regolamento Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, in relazione ai fatti oggetto del procedimento, in quanto la domanda non risulta sufficientemente circostanziata con riferimento alla fattispecie di indennizzo contemplata dalla normativa di settore.

B. 4) Sulla richiesta di risarcimento per perdita di due numeri storici (XXX-XXX) anteriori al 2004;

La società istante ha infine lamentato che non sono migrate due linee (XXX-XXX) da FASTWEB a TELECOM, ed ha pertanto chiesto il risarcimento per la perdita di due numeri storici anteriori al 2004.

A tale proposito TELECOM ha prodotto schermate PITAGORA dalle quali risulta, a fronte di un contratto stipulato in data 4.06.2013, che la numerazione in oggetto è stata inserita da TELECOM come richiesta di migrazione/rientro con data ricezione ordine 28/06/13 e data di attesa consegna il 9.07.13, ovvero data di attesa consegna rimodulata ed espletamento 1/08/2013.

La Carta dei Servizi TELECOM Italia prevede, dal giorno della registrazione dell'ordine da parte di TELECOM Italia, che il tempo minimo di attivazione del servizio telefonico sia di giorni 30, giorni che possono aumentare fino a 50 e anche 70 giorni solari a seconda del tipo di linea telefonica richiesta.

In tale ambito da evidenziato che sussiste la responsabilità dell'operatore recipient qualora questo non si attivi per effettuare la procedura di trasferimento dell'utenza, richiesta dal cliente, entro il termine normativamente e contrattualmente previsto (v. Corecom Lazio – Delibera n. 54/10)

Poiché, nel caso di specie, l'operatore TELECOM ha dimostrato di aver avviato la procedura di migrazione/rientro entro il termine normativamente e contrattualmente previsto, dimostrando pertanto di essersi diligentemente attivato per l'esatto adempimento, e, posta altresì l'assenza dell'operatore FASTWEB - non convenuto da parte istante nel presente procedimento - la cui presenza avrebbe consentito di acquisire documentazione idonea a fornire un quadro completo della vicenda *de qua*, si ritiene che la domanda avanzata da XXX nei confronti dell'operatore TELECOM con riferimento alla perdita della numerazione in oggetto, vada rigettata.

C) Sulle spese del procedimento.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché le risultanze delle stesse, si ritiene congruo liquidare, secondo criteri di equità e proporzionalità di cui all'art. 6, comma 9 del Regolamento, l'importo di € 100,00 (cento) a titolo di rimborso spese dei procedimenti di conciliazione e definizione

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 19.06.201a da XXX, in persona del suo legale rappresentante, corrente in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore TELECOM, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

Rimborsare, ovvero stornare gli importi difforni rispetto alle condizioni pattuite *ab origine* fin dalla prima fattura emessa, a mezzo ricalcolo di quanto effettivamente dovuto dall'istante in forza delle condizioni economiche di cui all'offerta Linea valore ISDN, ", così come da contratto 4.06.2013 prodotto dall'istante al documento 3), maggiorati – in caso di rimborso – degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;

Corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la somma di € 300,00 ;

Corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di spese di procedura, la somma di € 100,00;

Rigetta le domande relative al risarcimento per i disservizi subiti nonché in merito alla richiesta di risarcimento per perdita di due numeri storici (XXX-XXX) anteriori al 2004.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'at. 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