



Determinazione dirigenziale n. 2 del 5 aprile 2016

Oggetto: definizione della controversia XXX BOMBARDIERI / TELECOM ITALIA S.p.A.

IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

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*;

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*;

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 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);

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. 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 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. 147/11/CIR, *Revisione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile - approvazione del 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 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, 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 del Corecom Piemonte del 13 gennaio 2014, n. 4 , con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza GU14 1.11.12.5/119/2015 con cui la sig.ra XXX Bombardieri ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Telecom Italia S.p.A. (di seguito, Telecom), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la successiva nota con cui l'Ufficio invitava le parti a presentarsi all'udienza di discussione;

VISTE le memorie difensive depositate dall'operatore e le repliche di parte istante;

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

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO

quanto segue :

1. Oggetto della controversia.

L'istante, nei propri scritti difensivi, per l'utenza XXX, rappresenta:

- a) che intendeva rientrare in Telecom da altro operatore con la vecchia numerazione XXX;
- b) che il call center Telecom la informava che il rientro avrebbe comportato un'assenza di servizio per alcune settimane inducendola ad attivare una nuova numerazione;
- c) che per ovviare al disagio di rinunciare al numero attivo da tempo, Telecom proponeva un rientro in esenzione spese e una promozione per il canone di € 29,00/mese per 12 mesi in luogo della promozione standard della durata di 6 mesi;
- d) che l'offerta veniva applicata solo per sei mesi e che le segnalazioni, sia tramite call center che con lettera del 8/5/2014, non avevano riscontro;

- e) che la prima fattura errata (3° bimestre 2014) veniva pagata interamente, mentre quella relativa al° bimestre 2014, di € 94,16, viene contestata e saldata per € 44,00 detraendo i costi non dovuti anche relativamente al conto precedente;
- f) che in data 2/4/2014 è stata inviata richiesta di applicazione della riduzione del canone ma che la pratica non è stata lavorata.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) il riconteggio delle fatture emesse 3°/2014 di € 80,88 (saldata) e 4°/2014 di € 94,16 (saldata parzialmente per € 44,00);
- 2) l'applicazione della promozione canone € 29,00 mese per 12 mesi;
- 3) emissione di assegno di importo di € 300,00, a parziale compensazione del disagio subito, stacco linea e Internet, mancata risposta ai reclami a soggetto che ha anche richiesto la riduzione del canone tramite invio documentazione ISEE.

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

- che in data 8/5/2014 la cliente contatta il Servizio clienti e contesta l'applicazione delle tariffe;
- che la linea è cessata in data 15/1/2015 per migrazione ad altro gestore;
- che non ha concordato la promozione indicata dalla ricorrente;
- di non aver ricevuto il reclamo *ex adverso* prodotto.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che vengano respinte le richieste di parte istante.

Nella replica, l'istante precisa:

- che il contratto è stato attivato il 20/9/2013 e di non avere trovato irregolarità sulla fatturazione relativa ai bimestri 6°/2013, 1°/2014 e 2°/2014, mentre dal conto 3°/2014 non è stata applicata l'offerta convenuta;
- che il costo di disattivazione è illegittimo;
- che dal 20/10/2014 al 14/1/2015 Telecom non ha permesso la migrazione della fonia ad altro operatore.

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, tranne che per quel che riguarda le contestazioni sul costo di disattivazione e sul ritardo nella migrazione della fonia, che sono state sollevate per la prima volta in sede di definizione e costituiscono pertanto *jus novorum* in quanto non sottoposte a tentativo di conciliazione. La delibera 276/13/CONS ha infatti stabilito che si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già

sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché, altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa.

B) Nel merito

B.1 Sulla mancata applicazione dello sconto

L'istante lamenta la mancata applicazione dell'offerta canone a € 29,00 al mese, che ritiene avrebbe dovuto durare un anno ed è stata invece applicata dall'operatore per i primi sei mesi.

L'operatore sostiene di non aver concordato tale promozione.

Nessuna delle parti ha prodotto il contratto o il file vocale contenente la registrazione del *verbal order*, tuttavia, dalle fatture in atti, l'abbonamento risulta essere "Offerta Tutto" e dal documento relativo a detta offerta, prodotto dall'istante, si evince che la stessa prevede "ADSL, voce illimitata e linea di casa" a "29 € al mese per 1 anno".

La promozione è riscontrabile nelle prime tre fatture, relative ai primi sei mesi dell'offerta, come riconosciuto dalla stessa parte istante, con la precisazione che nella fattura 3°/2014 lo sconto termina al 19 marzo 2014, ossia sei mesi dopo l'attivazione del 20/9/2013.

Come detto, è documentalmente provato che l'"Offerta Tutto" prevedeva uno sconto per un anno, che l'operatore ha applicato per soli sei mesi. L'operatore è quindi tenuto ad applicare lo sconto fino al 19 settembre 2014, stornando le somme di € 5,05 più IVA sulla fattura del bimestre 3°/2014 (in cui lo sconto è stato applicato solo parzialmente), di € 26,07 più IVA sul conto del 4°/2014, di € 26,07 più IVA sul conto del 5°/2014 e di € 21,02 più IVA (ossia fino al 19/9/2014) sul conto 6°/2014, per un totale di € 78,21 più IVA.

B.2 Sulla sospensione dei servizi

L'istante lamenta altresì un'interruzione della linea che, dal formulario GU5 presentato in fase di conciliazione e dalla ricostruzione dell'operatore, si evince sia durata dal 21/8/2014 al 1/9/2014.

L'operatore sostiene che la sospensione sia avvenuta per il mancato pagamento del conto 4°/2014 e formula offerta di indennizzo.

In assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente, ed in particolare in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione dell'utenza deve considerarsi illegittima (in tal senso, tra le tante pronunce, cfr. Agcom 31/12/CIR).

In riferimento alla quantificazione dell'indennizzo, occorre riferirsi, ai sensi dell'art. 2, comma 3 del Regolamento Indennizzi, agli importi stabiliti dalle condizioni di contratto dell'operatore, così come riportate nella memoria di Telecom (€ 7,19/giorno per la fonia e € 5,00/giorno per l'ADSL), in quanto di importi unitari superiori per la fonia e uguali per l'ADSL rispetto a quanto stabilito dal Regolamento stesso.

Pertanto, per la indebita sospensione dei servizi, la somma liquidabile ammonta a € 134,09 (€ 7,19 X 11 gg. = 79,09 per la fonia e € 5,00 X 11 gg. = 55,00 per l'ADSL).

B.3 Sulla mancata risposta ai reclami

L'istante sostiene di aver sporto reclamo sia tramite call center, sia tramite lettera del 8/5/2014, che non risulta essere allegata. E' invece stata prodotta lettera in data 26/6/2014 indirizzata a Telecom dall'Associazione XXX che ha assistito la sig.ra Bombardieri, di cui però non è stata allegata la ricevuta di invio.

L'operatore, per contro, riconosce di aver ricevuto reclamo tramite call center in data 8/5/2014, mentre sostiene che non gli siano pervenuti reclami scritti.

L'articolo 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP stabilisce che la risposta al reclamo (che, ai sensi del comma 1 del medesimo articolo, può essere presentato anche per telefono) debba 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 casi di rigetto.

Quanto sopra, come più volte ribadito dall'Autorità, al 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.

Per questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Tutto ciò premesso, si ritiene che la domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo formulato telefonicamente in data 8/5/2014 debba essere accolta. Non emerge, invero, dalla documentazione allegata dall'operatore alcuna risposta alla segnalazione dell'utente che possa essere considerata come valido riscontro nei termini indicati dalla normativa sopra richiamata.

Per la quantificazione dell'indennizzo, in assenza, sul punto, delle previsioni delle condizioni generali di abbonamento vigenti all'epoca della conclusione del contratto, occorre riferirsi al Regolamento Indennizzi che, all'art. 11, comma 1 prevede che se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo pari ad € 1,00 al giorno per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00.

Nel caso di specie, considerato che il ritardo accumulato tra il giorno 8/5/2014 e il giorno 23/2/2015 (data dell'udienza di conciliazione, ovvero il primo momento durante la quale è stato possibile il confronto diretto tra le parti), decurtati i 45 gg. previsti per il riscontro ai reclami dalla normativa citata, corrisponde a 246 giorni, l'indennizzo riconoscibile per il mancato riscontro al reclamo corrisponde ad € 246,00.

B.4 Sulla mancata applicazione della riduzione del canone

L'istante lamenta la mancata applicazione della riduzione dell'importo mensile di abbonamento al servizio telefonico di categoria B superiore al 50%, stabilita dalle Delibere AGCOM 314/00/CONS e 330/01/CONS, ma, a fronte dell'eccezione dell'operatore di non

aver ricevuto la richiesta, allega il modulo ma non ne comprova l'invio. Per tale motivo, la domanda non può essere accolta.

B.5 Sul principio di corrispondenza tra il chiesto e il pronunciato

Il principio generale di corrispondenza tra il chiesto e il pronunciato, espresso dall'art. 112 c.p.c., implica il divieto di emettere una statuizione che non trovi corrispondenza nella domanda. L'indennizzo di € 300,00 onnicomprensivo richiesto da parte istante è inferiore a quanto liquidabile, come visto, in base al Regolamento Indennizzi e pertanto va accolto. Pertanto, l'operatore sarà tenuto a corrispondere in favore dell'istante la somma di € 300,00.

B.6 Sugli interessi legali

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

C) Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6) del Regolamento, che sancisce che "l'Autorità...può riconoscere anche il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura" e che nel determinare rimborsi e indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, considerate le difese svolte dalle parti, il comportamento delle stesse durante i procedimenti di conciliazione e definizione, il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare in favore dell'istante la somma di € 100,00.

Tutto ciò premesso, per i motivi sopraesposti,

DETERMINA

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata da XXX Bombardieri, residente in XXX, nei confronti dell'operatore TELECOM ITALIA S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, il quale è tenuto a:

- **stornare**, in riferimento ai conti 3%/2014, 4%/2014, 5%/2014 e 6%/2014 la somma complessiva di € 78,21 più IVA;
- **corrispondere** in favore dell'istante, a titolo di indennizzo, la somma di € 300,00, da compensarsi con gli importi che la medesima deve corrispondere all'operatore, tenuto conto che tale importo, al momento della compensazione, dovrà essere computato considerando anche gli interessi maturati fino alla definizione del procedimento;

- **corrispondere** in favore dell'istante la somma di € 100,00 a titolo di spese di procedura.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 Dirigente
Dott. Nicola Princi

VISTO
Il Direttore
Dott. Domenico Tomatis