



Verbale n. 9

Adunanza del 9 maggio 2016

L'anno duemilasedici il giorno nove del mese di maggio, alle ore dieci 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, Commissario, e con l'assistenza della Signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 31 – 2016

Oggetto: Definizione della Controversia GU14 64/2015 XXX ONLUS / TELECOM ITALIA SPA

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 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 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 GU14 n. 1.11.12.564/2015 del 10.02.2015 con cui l'XXX ONLUS, in persona del suo Presidente pro-tempore, ha chiesto l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società TELECOM ITALIA SPA (di seguito TELECOM) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS. Allegato A;

VISTA la nota del 10.02.2015 (prot. 4838/A04040) 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 30/04/2015 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 111 giugno 2015;

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:

- Di aver sottoscritto un contratto con Tim "One business" per 120 linee con l'offerta "Loyalty Bonus";
- Il costo del contratto e lo sconto del "Loyalty bonus" si compensano portando il costo complessivo a € 00,00;
- TIM fattura subito una tranche di €. 3.649,81, la cui fattura non chiarisce a che titolo venga richiesto il pagamento;

- A fronte dell'interruzione del servizio da parte di TIM, l'Associazione si vede costretta a pagare l'importo richiesto al fine di ottenere il prosieguo del servizio indispensabile per il soccorso agli anziani.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

1) rimborso immediato del pagamento di € 3.649,81

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

L'indeterminatezza dei fatti e della domanda, in quanto l'istante non produce il contratto, le bollette e i pagamenti effettuati;

Nel merito il gestore rappresenta la situazione amministrativa dell'utente evidenziando una posizione di insoluto a carico dell'utente di €. 6.077,55

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che venga respinta la domanda avversaria.

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

Posto che la domanda formulata dall'Associazione istante riguarda la doglianza relativa alla fattura n. 7X00240557 del 14/02/2011 per un totale di €. 3.639,81, con la presente istruttoria si procede esclusivamente alla disamina della suddetta questione, a nulla rilevando le ulteriori argomentazioni sollevate dall'operatore - e relative alla posizione amministrativa dell'utente - in quanto estranee alla domanda oggetto di contenzioso.

Nel merito la domanda dell'istante di cui al punto 1) "rimborso immediato del pagamento di € 3.649,81" deve essere rigettata per i seguenti motivi:

L'associazione istante ha lamentato di aver ricevuto, e pagato, una fattura per €. 3.649,81, nonostante il contratto stipulato con l'operatore prevedesse l'applicazione di uno sconto che avrebbe compensato il costo del servizio portando la relativa fatturazione pari a zero.

L'utente ha dichiarato di aver stipulato un contratto Tim "One business" per 120 linee con l'offerta "Loyalty Bonus", depositando a tal fine documento attestante il profilo commerciale relativo all'offerta sottoscritta, e cioè "One Business" e "Promo Loyalty Bonus 60".

Dal canto suo l'operatore ha depositato copia del contratto del 30 novembre 2010 dal quale risulta che la XXX ONLUS ha aderito all'offerta commerciale "One Business 10.000" con profilo commerciale "Promo Loyalty Bonus 60".

Come si evince dalla lettura della documentazione agli atti, il profilo tariffario "One Business Base" prevedeva un canone di abbonamento mensile per linea di €. 5,00 che, moltiplicato

per le 120 linee facenti capo alla ricorrente, portava ad un ammontare complessivo per abbonamento pari a €. 600,00 mensili.

A tale cifra andava poi ad aggiungersi la somma di €. 600,00 mensile, portata dall'offerta 10.000 minuti, per un totale complessivo a bimestre di €. 2.400,00 e annuale di €. 14.400,00. A tale somma vanno poi ad aggiungersi eventuali consumi effettuati oltre i 10.000,00 minuti contrattualizzati.

Inoltre la Promo Loyalty Bonus 60 prevedeva un bonus semestrale per linea di € 60,00, che veniva riconosciuto ogni sei mesi e per un massimo di 4 volte. Ciò significa che, a fronte di n. 120 linee attivate, all'utente doveva venire riconosciuto uno sconto annuale pari a €. 14.400,00, (€. 7.200,00 a semestre) sconto che poteva essere riconosciuto per un massimo di due annualità.

Il suddetto profilo commerciale aggiunge inoltre che lo sconto viene riconosciuto in modalità anticipata sin dal 1° mese di attivazione della promozione e accreditato nella fattura di competenza del mese di erogazione.

Stanti tali premesse, occorre fare riferimento alle voci presenti nella fattura oggetto di contestazione e verificare se le stesse corrispondano o meno al profilo contrattuale oggetto di adesione.

La fattura contestata risulta essere la n. 7X00240557 del 14/02/2011 per un totale di €. 3.639,81 che risultano corrisposti dall'Associazione istante con bonifico bancario del 5/05/2011.

Andando ad analizzare la stessa voce per voce, troviamo :

1	One business base	€. 1.200,00	120 linee	bimestre Marzo-aprile
2	Quota One business Base	€. 1.520,00	120 linee	Dal 10/12/10 al 28/02/11
3	One business 10.000	€. 1.025,81	1	Dal 10/12/10 al 31/01/11
4	Totale	€. 3.746,78		
5	Traffico telefonico	€. 37,91		
6	Sconti Promo Loyalty Bonus 60	- €. 7.200,00		
7	Altri addebiti/accrediti TCG uso affari	€. 3.098,40		marzo-aprile

8	Quota TCG uso affari	€. 4.647,60		Dicembre-febbraio
9	Imposta di bollo	€. 1,81		
10	Spese di spedizione	€. 0,31		
11	Iva in addebito	€. 757,00		
12	Iva in accredito	€. 1.440,00		
13	Totale	€. 7.055,12		
14	Totale da pagare	€. 3.649,81		

Le somme così indicate dall'1) al 5) risultano regolarmente contabilizzate secondo la sopra illustrata vicenda contrattuale in quanto sono state correttamente imputate, sia a titolo di anticipo bimestrale (marzo- aprile 2011) che a titolo di periodo contrattualmente trascorso - Dal 10/12/10 (data attivazione) al 28/02/11 e dal 10/12/10 al 31/01/11 – le somme dovute secondo le previsioni di “One business base” e “One business 10.000” oltre al traffico telefonico effettuato oltre i 10.000 minuti. (€. 37,91).

Risultano inoltre correttamente imputati gli sconti contrattualmente previsti, (voce 6) pari, come visto a €.7.200,00 semestrali, riconosciuti, come da previsione contrattuale, in modalità anticipata sin dal 1° mese di attivazione della promozione e accreditati nella fattura di competenza del mese di erogazione.

Non risultano invece correttamente imputate le somme dal n. 7) al 9) in quanto riferite alla Tassa di Concessione governativa uso affari, non applicabile al caso di specie in quanto trattasi di ONLUS, i cui atti e provvedimenti sono esonerati ex art. 18 D.Lgs. 460/97 dal pagamento della medesima.

Risulta altresì agli atti che l'Associazione ha provveduto ad inoltrare la relativa dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà attestante tale circostanza (certificazione ONLUS) con fax del 10 ottobre 2011, pertanto successivo alla fattura di che trattasi.

A tale proposito va rilevato che TELECOM ha altresì depositato nota di credito n. 000301280087521 del 17.04.2012 relativa alla sopra citata fattura contestata e avente ad oggetto “Diminuzione ns. fattura n. 7X00240557 del 14/02/2011”.

Tale nota di credito attesta che l'operatore telefonico ha regolarmente provveduto a stornare gli importi sopra illustrati e imputati a titolo di “concessione governativa uso affari “ pari ad un totale, imposta di bollo compresa, di €. 7.747,81 (risultante dalla somma delle voci 7),8),9) fattura contestata).

Pertanto, stanti tali risultanze, la fattura n. 7X00240557 del 14/02/2011 per un totale di €. 3.639,81 risulta correttamente emessa, anche con riferimento alla imputazione delle somme relative alla tassa di concessione governativa “uso affari”, in quanto l'Associazione ha

inoltrato la documentazione attestante il proprio status di “ONLUS” solo successivamente all’emissione della stessa, e cioè in data 10/10/2011.

L’operatore ha poi correttamente provveduto a stornare gli importi contestati con nota di credito del 17.04.2012, antecedente alla presentazione del modello UG prot. 30007/ A04040 del 26/09/2014.

Pertanto, alla luce di tale disamina, la domanda di rimborso della somma di €. 3.639,81 portata dalla fattura n. 7X00240557 del 14/02/2011 va rigettata in quanto la relativa situazione amministrativa contabile risulta sanata dalla nota di credito n. 000301280087521 del 17.04.2012.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all’unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

Rigetto della domanda presentata da Associazione XXX ONLUS, in persona del suo Presidente pro-tempore, corrente in XXX, con GU14 n. 1.11.12.5/64/2015 nei confronti di TELECOM ITALIA SPA, in persona del suo legale rappresentante *pro tempore*.

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