



Verbale n. 10

Adunanza del 30 maggio 2016

L'anno duemilasedici, il giorno trenta del mese di maggio, alle ore 11.30 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 Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

### **Delibera n. 41 - 2016**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 241/2015 – XXX S.R.L. / TELECOM ITALIA S.p.A.**

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 l'istanza presentata in data 25.06.2015 con cui XXX S.r.l. 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 prot. n. P00023283/A04040 del 29.06.2015 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;

VISTE le memorie difensive e le repliche scambiate tra le parti con i nn. prot. A00027350/A04040 del 30.07.2015 e A00028224/A04040 del 05.08.2015;

VISTA la nota prot. P00035369/A04040 del 13.10.2015 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 03.10.15;

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:

- di avere fatto richiesta, nel marzo 2014, di sospensione di linee di n. 2 uffici chiusi (XXX, XXX, XXX);
- che la predetta richiesta non è stata mai accontentata da Telecom che, alla data di presentazione dell'istanza, ancora emetteva fatture per i numeri suddetti;
- che nell'ottobre 2014 venivano installati un centralino e un CRM (sistema CTI PBX Voip Iphone, Box) che non ha mai funzionato;
- che solo verso la metà del mese di marzo 2015, dopo innumerevoli reclami al referente incaricato, iniziava finalmente a funzionare;
- che il predetto malfunzionamento arrecava non pochi disagi, dovendosi ogni giorno trasferire 10 operatrici di call center presso un altro ufficio (destinato alla chiusura) servito da altro gestore per poter effettuare il proprio lavoro, con un aggravio di spese;
- di aver iniziato a ricevere, a dicembre 2014, solleciti di fatture errate ed insolute per i sopraccitati motivi;
- di aver più volte interpellato il referente Telecom per i Clienti Top;

- che l'unica soluzione proposita è stata quella di corrispondere la metà di quanto richiesto, *“con il vago sentore di un possibile storno in una data imprecisata”*;
- di aver ricevuto, il 17.03.2015, una mail con l'intimazione al pagamento di € 20.720,33 per fatture insolute, con la minaccia di sospendere le linee;
- che il predetto importo comprende tutte le linee, comprese quelle per le quali era stata richiesta la disattivazione, quelle non funzionanti in quanto subordinate al funzionamento del centralino, tutte con una tariffa che non è quella proposta (€ 35,00 a linea).

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) il ricalcolo esatto (tariffa richiesta) di tutte le fatture per poter corrispondere il giusto, tenendo conto anche del centralino non funzionante;
- 2) un giusto ed equo indennizzo per i disagi subiti.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- che l'istante non ha documentato la richiesta di sospensione del servizio telefonico;
- che le C.G.A. non prevedono la facoltà in capo all'utente di richiedere la sospensione del servizio;
- che in merito al centralino non è stato prodotto il contratto e non risulta che l'installazione dello stesso né la sua manutenzione fossero a carico della Telecom;
- di non avere l'istante specificato quali fatture, né quali voci delle stesse, fossero errate;
- di considerare pertanto indeterminata la domanda di parte ricorrente.

Sulla base di quanto esposto, l'operatore ha richiesto il rigetto della stessa.

Con successiva memoria di replica, l'istante ha specificato:

- che il recesso dei due uffici chiusi è stato richiesto tramite mail, come consigliato dal consulente;
- di allegare il contratto del centralino, specificando che l'azienda XXX è stata presentata dal referente Telecom Clienti Top, evidenziando che la società stessa fosse partner Telecom e il gestore avrebbe avuto l'onere della manutenzione;
- di aver allegato al formulario GU14 l'elenco delle fatture errate (dal gennaio 2014 a maggio 2015) e che la cifra richiesta per ogni fattura è calcolata in base ad una tariffa non corrispondente a quella concordata con il referente.

Precisando che avrebbe prodotto il giorno dell'udienza di definizione copia delle sopraccitate mail di recesso nonché le fatture pervenute successivamente, la ricorrente ha richiesto *“l'ammissibilità dell'istanza in quanto la documentazione richiesta è stata fornita.”*

## **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, ad eccezione della domanda *sub n. 2)* richiedente un giusto ed equo indennizzo per i disagi subiti in quanto ha da oggetto fattispecie non contemplata tra quelle indennizzabili previste dall'All. A della Delibera dell'Autorità n. 73/11/CONS.

Non pare, in ogni caso, possibile accoglierla nemmeno in via di interpretazione analogica (ai sensi del combinato disposto degli artt. 8 e 12, comma 3 della delibera suddetta) in quanto si ritiene che la *ratio* in essa sottesa rivesta aspetti di natura risarcitoria e, pertanto, di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria.

### **B) Nel merito.**

In via preliminare ed assorbente del merito, si rileva che l'istanza risulta eccessivamente scarna e non sufficientemente circostanziata; la sua estrema sinteticità, la carenza di dati nonché la scarsa documentazione allegata non consentono, infatti, di conferire certezza alla descrizione dei fatti resa, né di poter valutare la fondatezza delle richieste avanzate.

Quest'ultima circostanza, unita al fatto che la documentazione prodotta tardivamente in data 05.08.2015 (a seguito di quanto eccepito dalla controparte nella sua memoria di replica del 29.07.2015) non può essere presa in considerazione - non ritenendo, infatti, che detta produzione rivesta la qualità di "*integrazioni e repliche alle produzioni avversarie*" che le parti possono presentare secondo quanto recitato dall'art. 16 della delibera 173/07/CONS e che possa considerarsi prova contraria di quanto *ex adverso* dedotto - non permette infatti di poter imputare al gestore l'operazione di ricalcolo di cui alla domanda, operazione che, peraltro, risulterebbe di impossibile materiale effettuazione stante la mancata fornitura di parametri quali, ad esempio, la puntuale e motivata indicazione delle voci che si contestano rispetto ad ogni singola fattura di riferimento nonché la data esatta della comunicazione di recesso e la prova della sua avvenuta trasmissione, tenuto conto anche del fatto che non è stata documentata l'asserita proposizione della tariffa di € 35,00 a linea.

Non risulta quindi assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale "*chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento*"; la delibera n. 70/12/CIR ha stabilito, inoltre, che in materia di onere della prova, "*la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente*".

A fronte, pertanto, della complessiva indeterminata e genericità dell'oggetto del contenzioso risultante da quanto esposto in istanza, si ritiene che le richieste *sub 1)* volta ad ottenere "*il ricalcolo esatto (tariffa richiesta) di tutte le fatture per poter corrispondere il giusto, tenendo conto anche del centralino non funzionante*" debba essere respinta, considerato, tra l'altro, che il contratto relativo a quest'ultimo è stato sottoscritto con una società terza.

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

Nel caso di specie, considerato il rigetto integrale dell'istanza, si ritiene di non dover concedere alcun rimborso per le spese di procedura.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

## **DELIBERA**

**Il rigetto** dell'istanza presentata da XXX S.r.l., come rappresentata, corrente in XXX, contro l'operatore Telecom Italia S.p.A, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente XXX.

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.

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