



Verbale n. 16 Adunanza del 19 settembre 2016
L'anno duemilasedici il giorno diciannove del mese di settembre, 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, Ezio ERCOLE, Commissario, e con l'assistenza della Signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 79 – 2016

Oggetto: Definizione della Controversia GU14 350/2015 – ISTITUTO XXX /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 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 23.09.2015 con la quale l'ISTITUTO XXX (di seguito, l'ISTITUTO), chiedeva 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 S.p.A. (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 24.09.2015 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;

VISTA la nota del 22.12.2015 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 12 gennaio 2016;

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 richiesto nel mese di luglio 2013 un rientro in TELECOM dall'operatore COLT, rientro avvenuto nel settembre 2013;
- b) Che TELECOM non ha fatto le comunicazioni a COLT, per cui quest'ultimo operatore ha continuato a fatturare;
- c) Che nel novembre 2013 veniva stipulato un nuovo contratto tutto incluso per €. 758,00 a bimestre che veniva attivato nel febbraio 2014;

- d) Poiché la fatturazione non corrispondeva a quanto concordato veniva effettuato il passaggio a nuovo operatore il 19/09/2014;
- e) Tale passaggio non veniva recepito da Telecom che continua tuttora a fatturare nonostante una precedente interruzione;
- f) E' stato inoltre fatturato un servizio server sulla sede di Torino mai attivato, nonostante ripetuti reclami

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

1. Rimborso delle cifre versate per il server mai reso funzionante;
2. Cessazione servizi attivi presso la sede di XXX;
3. Ricalcolo degli importi secondo i contratti sottoscritti e rimborso/storno delle cifre sbagliate;
4. Indennizzo per mancata comunicazione a COLT del passaggio a TELECOM;
5. Indennizzo per tutti i disservizi arrecati da tale situazione (ritardo attivazione, disattivazioni non eseguite)
6. Indennizzo per procedura Corecom

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

- Che il rientro delle linee da COLT avveniva nell'agosto/settembre 2013 e ha generato fatturazione da tale data;
- Che a novembre 2013 l'agente di vendita proponeva via e-mail l'attivazione di un collegamento VOIP (Azienda Tutto Compreso) utilizzando le linee già attive e cioè XXX (traffico) e XXX (ADSL con router) ad un costo mensile comprensivo di canoni, connettività ADSL e traffico pari a €. 379,00 per la sola sede di XXX;
- che a causa di anomalia nella fatturazione sulle bollette per il n. XXX veniva fatturato il traffico per intero senza il profilo attivo;
- che anche sul numero XXX si presentava anomalia in quanto l'ordine di attivazione espletato a gennaio 2014 veniva recepito dai sistemi solo a febbraio 2015 generando fatturazione del 3/15 con canoni pregressi di un anno e cinque mesi;
- che nel dicembre 2014 viene chiesta la cessazione della linea XXX e della linea XXX che viene cessata a febbraio 2015;

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che venga respinta la richiesta avanzata dall'istante.

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 Preliminarmente si deve rilevare l'inammissibilità delle domande avanzate dall'istante di cui ai punti 2), 4) e 5).

Si rileva innanzitutto, con riferimento alla domanda 1) la richiesta di "Cessazione servizi attivi presso la sede di XXX" non rientra nell'ambito della competenza decisoria dell'organo adito, in applicazione dell'art. 19, comma 4 del Regolamento, in quanto il provvedimento che definisce la controversia può esclusivamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi/storni di somme non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità;

Con riferimento alla domanda 4) "indennizzo per mancata comunicazione a COLT del passaggio a TELECOM", si evidenzia *in primis* che tale domanda si fonda su un assunto non circostanziato nè in alcun modo supportato da materiale probatorio, non essendo stato peraltro neppure chiamato nel procedimento l'operatore COLT, e ulteriormente, che la fattispecie di indennizzo evocata, ovvero "la mancata comunicazione", non rientra nell'alveo delle ipotesi di indennizzo contemplate dall'Allegato A alla delibera 73/11/CONS.

Con riferimento infine alla domanda 5), ovvero "Indennizzo per tutti i disservizi arrecati da tale situazione (ritardo attivazione, disattivazioni non eseguite)", si riscontra l'indeterminatezza della stessa, non essendo stata allegata documentazione (v. contratti) attestante la data certa di stipulazione degli accordi relativi alle forniture in oggetto, né forniti elementi certi sia in ordine alle linee oggetto di disservizio che al periodo temporale al quale riferirsi al fine del calcolo dei relativi eventuali indennizzi, tenuto altresì conto che le memorie delle parti si riferiscono indistintamente a servizi erogati anche nella sede di XXX, per la quale non sussiste la competenza territoriale di questo Corecom.

B.2 Sul ricalcolo degli importi secondo i contratti sottoscritti e rimborso/storno delle cifre sbagliate (Servizi erogati presso la sede di XXX)

La domanda dell'istante di cui al punto 3) risulta parzialmente fondata e va accolta nei limiti e per i motivi che seguono:

L'odierna vicenda prende l'avvio nel luglio del 2013, quando l'Istituto chiede il rientro in TELECOM dall'operatore COLT. Tuttavia, secondo la ricostruzione di parte istante, dopo un breve periodo di attivazione del contratto stesso, cioè da settembre 2013 a novembre 2013, l'ISTITUTO, avendo verificato difformità fra quanto contrattualizzato e quanto fatturato, aderiva ad una nuova proposta commerciale tutto incluso per €. 758,00 a bimestre che veniva attivata nel febbraio 2014, come confermato dall'operatore stesso.

Parte istante non fornisce tuttavia alcuna documentazione contrattuale relativa a tale accordo, per cui non risulta in alcun modo possibile ricostruire, per il periodo dal luglio 2013 al febbraio 2014, gli accordi economici intercorsi fra le parti.

Su tale base pertanto ogni domanda relativa a eventuali ricalcoli, ovvero, storni e/o rimborsi per il periodo luglio/febbraio 2014 (data di attivazione del nuovo contratto), andrà respinta.

Risultano invece provate agli atti le condizioni economiche relative al nuovo contratto attivato nel febbraio 2014, (Azienda TuttoCompreso) tanto più che la stessa TELECOM riconosce espressamente nella memoria difensiva tale circostanza.

L'accordo economico sottoscritto prevedeva un canone mensile di €. 379,00 (€. 758,00 bimestrali), già comprensive di traffico telefonico e di connettività ADSL.

Andranno pertanto prese in considerazione, tenuto conto del prospetto "Allegato B" di cui alla documentazione prodotta dall'Istituto, esclusivamente le fatture riferite alle numerazioni XXX e XXX a decorrere dall'inizio del nuovo contratto (ovvero dalle fatture datate 7/04/2014) fino alla cessazione dello stesso - comunicata alla Società telefonica con Racc. A/R del 25/11/2015 prodotta agli atti - e pertanto fino alle fatture recanti la data del 6/10/2014.

In particolare, per quanto riguarda la numerazione XXX, TELECOM ha ammesso che *"a causa di anomalia nella fatturazione sulle bollette per il n. XXX veniva fatturato il traffico per intero senza il profilo attivo"*; La società telefonica ha poi in effetti in data 13.07.2015 (successivamente al verbale di mancata conciliazione del 16.06.2015) emesso note di credito con riferimento a tale fatturazione, (decurtando i costi relativi al traffico) come riportato nelle memorie difensive e come ulteriormente attestato dal prospetto integrativo prodotto da TELECOM in data 1/02/2016.

Pertanto la domanda relativa a eventuali rimborsi riferiti alla numerazione XXX va archiviata in quanto cessata la materia del contendere .

Quanto invece alla numerazione XXX l'ISTITUTO istante, attraverso il prospetto sopra citato ("Allegato B"), ha contestato la difformità fra la fatturazione ricevuta e il nuovo contratto (€. 758,00 a bimestre), riconducendo pertanto tale numerazione nell'alveo della proposta commerciale del novembre 2013 di cui poc'anzi si è detto.

Dalla disamina della documentazione prodotta gli atti (fattura n. 8A00358532, 3/2014, fattura n. 8A00564307- 4/2014, fattura n. 8A00786566, 5/2014, fattura n. 8A01005010 6/2014) risulta che tale numerazione fosse attiva nella sede di C.so Allamano a XXX con Profilo Liberty 2, Modem e noleggio Router.

Parte istante ha altresì allegato produzione documentale dalla quale risulta che l'ISTITUTO tramite e-mail del 10 marzo 2014 aveva comunicato la cessazione della connettività Liberty sulla linea in questione, ma il riscontro fornito dall'Agente era stato negativo per la presenza sulla linea XXX di un *"router cisco con durata minima contrattuale di un anno, la cui cessazione comporterebbe l'addebito dei canoni fino alla scadenza prevista ad ottobre 2014"*.

TELECOM ITALIA. non ha tuttavia prodotto documentazione contrattuale comprovante tale circostanza.

Inoltre, poiché risulta agli atti che per tale numerazione è stata comunicata la disdetta alla data del 25/11/2014 tramite Racc. A/R, le bollette contestate relative alla fornitura in oggetto

dovranno riferirsi al periodo dal febbraio 2014 (data di attivazione del nuovo servizio) al novembre 2014 (data di comunicazione della disdetta), come sotto specificato.

Su tale base si ritiene pertanto l'operatore TELECOM tenuto a ricalcolare gli importi portati dalle fatture n. 8A00358532 del 7/04/2014, bimestre 3/2014 tot. €. 857,00 - fattura n. 8A00564307 del 3/06/2014, bimestre 4/2014, tot. €. 856,00- fattura n. 8A00786566 del 6/08/2014, bimestre 5/2014 tot. €. 761,00 - fattura n. 8A01005010 del 6/10/2014 bimestre 6/2014 tot. €. 801,50 -) conformemente agli accordi economici intercorsi attraverso la proposta commerciale del novembre 2013.

B. 3) Sul rimborso delle cifre versate per il server mai reso funzionante (Servizio Nuvola)

Parte istante ha altresì chiesto il rimborso (ovvero lo storno) delle cifre versate per il Servizio NUVOLA It Data Space, attivo sulla sede di Torino e relativo alla numerazione XXX, allegando a tale proposito prospetto c.d. "Allegato A", in quanto il servizio stesso non sarebbe mai stato reso funzionante.

L'ISTITUTO ha altresì precisato che il servizio ha cominciato ad essere fatturato nel giugno del 2013 ma ad aprile 2014 non funzionava ancora e per tale motivo è stato disdettato con Racc. A/R dell'8/04/2014.

A fronte di tale doglianza l'ISTITUTO ha depositato agli atti copia di numerosi messaggi di reclamo inviati via e-mail all'Agente TELECOM. In particolare si evidenzia la nota del 5 febbraio 2014 avente ad oggetto "*Reclamo per servizio Data Space*", attraverso la quale l'ISTITUTO segnalava che pur essendo state avviate le procedure di assistenza ed installazione il servizio non era ancora funzionante e chiedeva pertanto il rimborso di quanto fatturato.

Parte istante ha altresì depositato copia delle fatture contestate nonché copia della Racc. A/R dell'8/04/2014 di richiesta di disdetta del servizio *de quo*.

TELECOM a tale proposito si è limitata a comunicare nella memoria difensiva che "*Per le piattaforme Nuvola non è verificabile l'utilizzo in quanto già cessate*" e che "*il profilo sulla sede di Torino XXX è stato cessato a novembre 2015*".

Su tali basi, occorre rilevare che l'operatore telefonico deve fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze ad esso non imputabili ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. Il gestore deve altresì fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, dimostrando di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli eventuali ostacoli incontrati, poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto cos' da poter operare le proprie scelte (v. Corecom Lombardia Delibera n. 11/11).

Poiché nel caso di specie nulla in tal senso è stato provato da parte di TELECOM, ne consegue la responsabilità dell'operatore TELECOM e il conseguente diritto dell'utente al rimborso ovvero allo storno delle cifre indebitamente imputate in fatturazione.

Dalla documentazione prodotta agli atti (copia delle fatture nonché dei relativi bollettini di pagamento) risulta pertanto che l'operatore TELECOM è tenuto a rimborsare all'ISTITUTO istante le seguenti fatture : n. 8Z00809281 del 6/08/2013 per €. 730,50, n. 8Z01033876 del 7/10/203 per €. 239,50, n. 8Z01256817 del 5/12/2013 per €. 239,50, n. 8Z001112251 del 6/02/2014 del 6/02/2014 per €. 239,50, per un totale complessivo di €. 1.449,00.

Inoltre, per i motivi sopra esposti, l'operatore TELECOM è tenuto a stornare (in quanto contestate ma non pagate) le fatture n. 8Z00342456 del 7/04/2014 per €. 240,00, n. 8Z00534126 del 3/06/2014 per €. 240,50, n. 8Z00758160 del 5/08/2014 per €. 239,50, e n. 8Z00968175 del 6/10/2014 per €. 239,50 per un totale complessivo di €. 959,50.

B.4) 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 23.09.2015 da ISTITUTO 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:

1. Relativamente alle fatture n. 8A00358532 del 7/04/2014, bimestre 3/2014 tot. €. 857,00 - fattura n. 8A00564307 del 3/06/2014, bimestre 4/2014, tot. €. 856,00 - fattura n. 8A00786566 del 6/08/2014, bimestre 5/2014 tot. €. 761,00 - fattura n. 8A01005010 del 6/10/2014 bimestre 6/2014 tot. €. 801,50 - provvedere al rimborso e/o storno degli importi difforni, a mezzo ricalcolo di quanto effettivamente dovuto dall'istante in forza delle condizioni economiche concordate nel novembre 2013;
2. Corrispondere all'istante, a titolo di rimborso, la somma di € 1.449,00, come meglio specificato al punto B3 in narrativa;
3. Stornare le fatture n. 8Z00342456 del 7/04/2014 per €. 240,00, n. 8Z00534126 del 3/06/2014 per €. 240,50, n. 8Z00758160 del 5/08/2014 per €. 239,50, e n. 8Z00968175 del 6/10/2014 per €. 239,50 per un totale complessivo di €. 959,50;
4. Corrispondere all'istante, a titolo di spese di procedura, la somma di € 100,00.

Archivia, in quanto cessata la materia del contendere, la domanda relativa ai rimborsi riferiti alla numerazione XXX.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso 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 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