

Verbale n. 7

Adunanza del 15 maggio 2017

L'anno duemiladiciassette, il giorno quindici, del mese di maggio, alle ore 9.30, in Torino, presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante

### **Delibera n. 38 – 2017**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 209/2016 – XXX S.r.l. /TELECOM ITALIA S.p.A.**

#### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

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. 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 GU14 n. 1.11.12.5/209/2016 con cui XXX S.r.l. 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;

VISTA la nota con cui il Corecom comunicava 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 la memoria difensiva e la documentazione inviate dall'operatore, nonché la replica dell'istante;

VISTA la nota con la quale le parti venivano convocate per l'udienza di discussione;

UDITE le parti a detta udienza;

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

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione dell' avv. Vittorio Del Monte;

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia**

L'istante, in relazione alle utenze XXX e XXX, nei propri scritti difensivi rappresenta:

- a) a seguito di comunicazione di variazione unilaterale delle condizioni di contratto da parte dell'operatore, veniva effettuato un controllo sulle fatture degli anni addietro e si appurava che dal 25 marzo 2014 Telecom aveva trasformato le due linee da ISDN a ISDN "Valore +" a € 134,20/bimestre a linea contro i precedenti € 79,30/bimestre con costo di attivazione di € 84,50 e che in data 29/4/2015 aveva aggiunto sul n. XXX l'opzione "Tutti mobili" al costo di € 10,00 al bimestre senza che venisse sottoscritto alcun contratto.
- b) che nel periodo sopradetto si era chiamato l'operatore per trasformare la linea fax XXX da linea ISDN a linea RTG con esito negativo;
- c) di non avere avuto alcun interesse ad avere il traffico incluso sulle linee ISDN avendo attiva la CPS con l'operatore Nuvola;

- d) che il 191, contattato per avere spiegazioni al riguardo, riferisce che le trasformazioni delle linee sono regolari e che non sono tenuti a inviare copia del contratto;
- e) che in data 17/2/2016 viene sottoscritto contratto per il passaggio delle linee a Nuvola s.r.l. e inviato reclamo a Telecom con cui si chiede copia del contratto per la trasformazione delle linee o il rimborso di quanto indebitamente pagato in più;
- f) che Telecom risponde in modo generico;
- g) che in data 8/3/2016 le linee passano ad OLO;
- h) che in data 16/4/2016 Telecom emette fatture di chiusura 8A00384347 e 8A00382529 addebitando € 244,00 per “cessazione anticipata linea” e € 70,36 per “costo disattivazione linea” non dovute perché Telecom non ha inviato il contratto comprovante la richiesta di trasformazione delle linee, sono trascorsi 24 mesi dall’indebita attivazione delle linee Valore + e il cambio di operatore è conseguente alle mancanze di Telecom e in conseguenza delle modifiche unilaterali del contratto di febbraio 2016;
- i) che le fatture sopradette sono state saldate per la parte non contestata.

Sulla base di detta rappresentazione l’istante chiede:

- 1) consegna di copia del contratto;
- 2) rimborso di € 1.262,70 per differenze pagate in più sulle linee oggetto di controversia a seguito di indebita modifica dei piani tariffari;
- 3) rimborso di € 134,20 per indebita attivazione dell’opzione “Tutti mobili” sul n. XXX;
- 4) rimborso di € 85,410 costo di attivazione delle linee “Valore +”
- 5) indennizzo di € 1.428,00 per indebita modifica tariffaria sulle due linee ai sensi dell’art. 8, comma 2 dell’all. A alla delibera 173/07/CONS;
- 6) indennizzo di € 679,00 per indebita attivazione del servizio opzione “Tutti mobili” ai sensi dell’art. 8, comma 2 dell’all. A alla delibera 173/07/CONS;
- 7) indennizzo per mancato riscontro al reclamo essendo la risposta di Telecom generica;
- 8) storno dell’indebito fatturato per cessazione/disattivazione linee;
- 9) spese di procedura.

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

- che in data 27/3/2014 inviava a Deltaplano le Welcome letter per la trasformazione del servizio in linea “Valore +” richiedendo di inviare una comunicazione ai recapiti indicati in caso di errata attribuzione dell’offerta;

- che nessuna contestazione è pervenuta;
- che solo in data 17/2/2016 perveniva reclamo per l'asserita illegittima trasformazione delle linee;
- che con lettera del 7/3/2016, stante l'impossibilità di mettersi in contatto con l'istante e avendo necessità di acquisire ulteriori informazioni, Telecom invitava il medesimo a chiamare il servizio clienti o a inoltrare un reclamo più dettagliato;
- che l'istante non dava seguito alle richieste di Telecom pagando invece solo parzialmente alcune fatture;
- che a seguito della richiesta di portabilità, in ragione della cessazione anticipata delle linee, Telecom ha correttamente addebitato i relativi contributi;
- che la morosità dell'istante ammonta a € 314,36;
- che in ottica conciliativa è disposta a stornare tale somma.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede il rigetto della domanda avversaria.

Con memoria di replica, parte istante chiede preliminarmente di non ammettere gli allegati da 1 e 2 indicati da TELECOM nelle sue memorie difensive in quanto mai ricevuti e non sussistendo prova dell'invio e della ricezione degli stessi, che la contestazione espressa nel reclamo non è generica e che essa è avvenuta quando ci si è resi conto della trasformazione delle linee a seguito di un controllo sulle fatture dopo che era pervenuta comunicazione di modifica unilaterale delle condizioni di contratto. Deltaplano Viaggi precisa inoltre che la risposta di Telecom è generica, che è impossibile che una agenzia di viaggi non risponda mai al telefono, che non vengono indicate quali sarebbero le informazioni non fornite dall'istante, che neanche nella memoria difensiva viene chiarito questo punto.

## **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**

Con riferimento alla trasformazione delle linee XXX e XXX da ISDN a ISDN Valore + e dell'attivazione dell'opzione "tutti mobili" lamentate dall'istante, l'operatore ha violato le norme dettate dall'Autorità in materia di attivazioni di contratti/forniture non richiesti, ed in particolare l'articolo 3 della delibera 664/06/CONS (oggi sostituita dalla delibera 519/15/CONS ma applicabile, *ratione temporis*, al caso di specie) che testualmente prevede che "ai sensi dell'art. 57 del Codice del consumo, è vietata la fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica, anche solo supplementari rispetto ad un contratto già in esecuzione, in mancanza della loro previa ordinazione da parte dell'utente. [...] In caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi non richiesti gli operatori non pretendono dagli utenti alcuna prestazione corrispettiva e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione

della prestazione non richiesta dall'utente, che, pertanto, non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva".

Il gestore telefonico, per adempiere formalmente e sostanzialmente al dettato dell'articolo 3 della delibera 664/06/CONS avrebbe dovuto procedere alla preventiva verifica della volontà del cliente prima della trasformazione delle linee sopradette: verifica che non risulta essere stata effettuata. L'operatore infatti non ha prodotto alcun contratto, né su esplicita richiesta dell'istante, effettuata sin dal primo reclamo, né nel corso del presente procedimento. L'istante dichiara di non aver ricevuto le cd. Welcome letter, nelle quali viene comunicata al cliente la trasformazione del servizio con richiesta di inviare un fax o una raccomandata in caso di "errata attribuzione dell'offerta". In ogni caso, dette comunicazioni non soddisfano quanto richiesto dalla normativa sopra specificata in ordine all'attivazione di nuovi servizi/forniture, non essendo idonee a provare la volontà del cliente, che deve essere espressa e inequivoca.

Telecom, pertanto, non ha fornito la prova di aver ricevuto una valida richiesta per la profilo tariffario linea Valore + e per l'opzione "tutti mobili" o che l'istante abbia accettato una proposta contrattuale dell'operatore non risultando, agli atti, alcuna documentazione che lo comprovi. Se ne deve conseguentemente affermare la esclusiva responsabilità per aver indebitamente apportato le sopradette modifiche contrattuali non richieste.

Ne consegue che tutte le somme addebitate a seguito di tali modifiche non richieste andranno rimborsate/stornate e precisamente:

- € 1.080,84 per rimborso dei canoni pagati indebitamente (€ 110,00/bimestre canone Linea "Valore +" - € 62,00/bimestre canone precedente alla trasformazione linea = € 48/bimestre x n. 11 bimestri = € 528,00 + € 12,42 per periodo 25-31 marzo 2014 = € 540,42 x n. 2 linee);
- € 115,33 per opzione "Tutti mobili" sul n. XXX + (€ 10,00/bimestre x n. 11 bimestri = € 110,00 + € 5,33 sul conto del bimestre 4°/2014;
- € 70,00 per costi attivazione "Linea valore +" (€ 35,00 per linea);

e così per un rimborso totale di € 1.266,17. Tali importi sono calcolati I.V.A. esclusa perché parte istante non ha dato prova della mancata (totale o parziale) detrazione della stessa. Inoltre dovranno essere stornati gli importi addebitati a titolo di cessazione anticipata linea e costo disattivazione linea.

L'istante ha altresì diritto a vedersi liquidati gli indennizzi per l'attivazione di un profilo tariffario diverso e di un servizio accessorio non richiesti per i quali si applica l'art. 8, comma 2, del Regolamento Indennizzi nella misura di € 1,00 per ogni giorno di attivazione. Nello specifico, l'indebita attivazione del profilo tariffario linea Valore + sulle utenze XXX e XXX va dal 25 marzo 2014 al 6 marzo 2016 per un totale di 713 giorni che corrisponde a un indennizzo di € 713,00 per linea e così per un totale di € 1.426,00; l'attivazione dell'opzione "Tutti mobili" sulla linea XXX è invece perdurata dal 29/4/2014 al 6/3/2016 per un totale di 678 giorni e conseguentemente un indennizzo di € 678,00.

Infine, in ordine alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, si osserva che agli atti del procedimento risulta che l'istante abbia inviato reclamo via fax all'operatore in data 16/2/2016, lamentando la modifica dei profili tariffari come sopra specificato e

chiedendo copia del contratto. Di contro, Telecom rispondeva in data 7/3/2016 in maniera dilatoria invitando la controparte a contattare il servizio clienti o a dettagliare meglio il reclamo, senza specificare peraltro ove lo ritenesse carente di informazioni.

L'articolo 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP stabilisce che la risposta al reclamo 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.

Nel caso in oggetto, si ritiene che la risposta in data 7/3/2016 dell'operatore non possa considerarsi adeguata. Si deve pertanto considerare la data dell'udienza di conciliazione (10/5/2016), ove l'istante ha avuto sicuramente modo di interloquire con un rappresentante dell'operatore sui disservizi occorsi, quale termine del periodo indennizzabile, per un totale di 39 giorni (già dedotti i 45 giorni previsti dalla delibera 179/03/CSP) e quindi € 39,00.

Ritenuto altresì che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom all'esito della procedura di definizione devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura, 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.**

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 a titolo di rimborso spese dei procedimenti di conciliazione e definizione.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

l'accoglimento, per i motivi sopra indicati, dell'istanza presentata da XXX S.r.l., in persona del suo legale rappresentante, avente domicilio eletto presso XXX, nei confronti di TELECOM ITALIA S.p.A., corrente in XXX, il quale operatore è tenuto a:

**rimborsare** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 1.266,17 per canoni/costi di attivazione non dovuti;

**stornare** gli importi addebitati a titolo di cessazione anticipata linea e costo disattivazione linea relativamente alle utenze oggetto di controversia;

**corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 2.104,00 a titolo di indennizzo per attivazione di profili tariffari/opzioni non richiesti;

**corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 39,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;

**corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 100,00 a titolo di spese di procedura.

Le somme così determinate a titolo di rimborso/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 ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 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  
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore  
Vittorio Del Monte