

ATTI 1.21.1 2011/3406/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 12

del 15 aprile 2013

Sono presenti i componenti del Comitato:

MINOLI ROTA	Fabio	Presidente – <i>Assente giustificato</i>
CAVALLIN	Mario	Vice Presidente
CIPRIANO	Marco Luigi	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
GUSSONI	Maurizio	
VOLPE	Marcella	- <i>Assente giustificata</i>
ZANELLA	Federica	

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Telecom Italia XXX.

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Corecom

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 Lombardia 28 ottobre 2003, n. 20, *“Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 5 del 28 ottobre 2004 *“Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia”*;

VISTA la deliberazione n. 173/07/CONS, recante il *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (d’ora in avanti *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 e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, 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. 170/03/CSP;

VISTA l’istanza presentata in data 2 agosto 2011, con cui la ditta XXX ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia XXX, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete mobile, ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTA la nota del 4 agosto 2011, con la quale il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del *Regolamento*, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della stessa in data 13 ottobre 2011;

VISTO il verbale della suindicata udienza del 13 ottobre 2011;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell’Ufficio ai sensi dell’art. 19 del *Regolamento*;

UDITA l’illustrazione del Vice Presidente Marco Luigi Cipriano nella seduta del 15 aprile 2013;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia.

Nell'istanza depositata in data 02 agosto 2011 e nella memoria del 15 settembre 2011, la ditta XXX, con sede in XXX, via XXX, in persona del legale rappresentante sig. XXX, rappresenta quanto segue:

- la XXX (esercente attività di ricerche di mercato e sondaggi d'opinione) è stata per molti anni titolare dell'utenza mobile Telecom Italia n. XXX, relativamente alla quale ha sempre puntualmente pagato le fatture emesse dall'operatore per i servizi telefonici fruiti;
- dal luglio 2010 Telecom inviava alla ditta istante fatture con dati scorretti nell'intestazione e nell'indirizzo (in particolare le fatture recavano l'indicazione XXX – Via XXX”) ed erano prive dell'indicazione del n. di partita IVA della ditta;
- nonostante le reiterate richieste di rettifica dei dati (le prime effettuate telefonicamente al servizio Clienti TIM in data 14 luglio 2010 e 7 settembre 2010, e le successive effettuate a mezzo fax a partire dal 9 settembre 2010), Telecom non provvedeva ad apportare le dovute correzioni, impedendo alla ditta di contabilizzare regolarmente i documenti errati e, di conseguenza, impedendo alla medesima di provvedere al pagamento di quanto negli stessi indicato;
- a seguito del mancato pagamento delle fatture, causato dagli errori nella fatturazione, Telecom sospendeva la linea in uscita dal 1° dicembre 2010 al 15 marzo 2011, con notevoli disagi per l'attività lavorativa della XXX (che si fonda principalmente sui contatti con le aziende e i gruppi industriali);
- a fronte dei continui solleciti di una pronta rettifica delle fatture scorrette, la Telecom inviava alla ditta una richiesta di pagamento con preavviso di risoluzione del contratto per inadempimento;
- nel gennaio 2011 la XXX provvedeva al pagamento della fattura relativa al 1° bimestre 2011, che, finalmente, recava dati dell'intestatario corretti, nonostante fosse ancora in atto la sospensione delle linee in uscita;
- In costanza della sospensione della linea, nel marzo 2011 la XXX, per potere continuare a svolgere la propria attività, decideva di passare ad altro gestore.

In data 17 febbraio 2011 la XXX presentava istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, che si concludeva con un verbale di mancato accordo al termine dell'udienza dell'11 luglio 2011.

Nell'istanza di definizione la XXX richiede il risarcimento dei danni diretti e indiretti subiti a causa della controversia.

A seguito della comunicazione di avvio del procedimento la Telecom Italia, in data 5 settembre 2011, inviava propria memoria difensiva nella quale si specifica quanto segue:

- il contratto di abbonamento con la linea oggetto di contestazione XXX è stato attivato nel 2005, le conseguenti fatture emesse non sono mai state contestate. Il primo reclamo circa la non corretta intestazione è datato 14 luglio 2010, prima di tale data non è mai pervenuta richiesta di modifica dell'intestazione;
- non appena ricevuto il reclamo, la Telecom si è adoperata immediatamente e il 19 luglio 2010 ha fornito la soluzione a quanto richiesto, indicando all'istante la documentazione necessaria per modificare l'intestazione delle fatture (richiesta scritta con copia della partita Iva). La citata soluzione però non veniva accolta. Solo in data 9 settembre 2010 perveniva all'ufficio competente quanto richiesto all'istante e si provvedeva ad effettuare la variazione, visibile già dalla fattura emessa per il 6° bimestre 2010. Inoltre, in accoglimento dei successivi reclami, il settore competente si adoperava per proporre una soluzione anche per le fatture del 4° e 5° bimestre 2010, antecedenti alla modifica, dando la disponibilità all'emissione di una liberatoria che avrebbe consentito la variazione manuale delle fatture apportando le correzioni necessarie, non potendo per motivi fiscali provvedere alla ri-emissione delle stesse;

- nonostante le soluzioni proposte, XXX non ha provveduto al pagamento dei conti relativi al 4°, 5° e 6° bimestre 2010, per uno scoperto complessivo di € 154,55.

Telecom Italia richiede il rigetto totale delle richieste dell'istante.

Nella memoria controdeduttiva inviata il 15 settembre 2011, la parte istante replicava che:

- al contrario di quanto affermato da Telecom, il contratto per l'utenza n. XXX è stato attivato nel 2000 (e a sostegno di tale affermazione allega copia della comunicazioni di avvenuta attivazione del servizio, datata 7 agosto 2000);
- fino a quelle contestate (inviate peraltro a un indirizzo sbagliato e quindi pervenute alla XXX in ritardo e non contabilizzate), tutte le fatture emesse in precedenza da Telecom recavano una corretta intestazione e un indirizzo corretto;
- il primo reclamo del 14 luglio 2010 è stato tempestivo in quanto presentato immediatamente dopo la ricezione tardiva (per le ragioni di cui al punto precedente) della fattura scorretta. Nonostante i numerosi reclami (di cui si allegano copie) la Telecom non ha mai fornito una risposta, né tantomeno ha provveduto ad apportare le correzioni richieste;
- l'invio della documentazione che la Telecom afferma di avere richiesto al fine di risolvere il disagio occorso è stata presentata spontaneamente dalla XXX, senza peraltro sortire alcun effetto;
- Telecom non ha mai risposto ai reclami, né ha chiarito, nella memoria depositata, quali siano i motivi fiscali ostativi alla correzione delle fatture, essendo previsto dalla normativa fiscale il c.d. documento di variazione;
- Telecom non ha mai chiarito per quali motivi possa essere tolta la linea a un cliente ventennale che ha sempre pagato le fatture e che, anche in ordine a quelle contestate, si è sempre dimostrato disponibile al saldo delle stesse, sempreché corrette (a riprova della buona fede della XXX è indicato il pagamento del conto relativo al 1° bimestre 2011 - in quanto regolarizzato nei dati relativi all'intestazione – avvenuto in costanza della sospensione dei servizi).

In data 13 ottobre 2011 si svolgeva l'udienza di discussione della controversia ai sensi dell'art. 16 del *Regolamento*, durante la quale l'operatore eccepiva l'improcedibilità dell'istanza per incompetenza del Corecom, sostenendo che la controversia verte sull'applicazione corretta della normativa fiscale e non rientra in alcuna delle materie indicate dall'art. 2 del *Regolamento* di cui all'Allegato A, Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni.

Motivi della decisione

Preliminarmente, si ritiene di rigettare l'eccezione di improcedibilità sollevata dall'operatore. Se è vero che questo Corecom non sarebbe competente a decidere sulla corretta applicazione della normativa fiscale, in quanto tale materia non rientra fra quelle definite dall'art. 19 della delibera AGcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni, è altrettanto vero che l'istanza presentata dalla DM Consulting riguarda una richiesta risarcitoria (da intendersi, come si chiarirà meglio qui di seguito, come richiesta indennizzatoria) che coinvolge contestazioni su aspetti relativi al rapporto contrattuale in essere tra le parti al momento dei fatti e, in particolare, concernenti la sospensione della linea sull'utenza n. XXX, occorsa tra il dicembre 2010 e il marzo 2011, e la mancata risposta dell'operatore alle segnalazioni e ai reclami dell'utente.

Va inoltre chiarito, preliminarmente, che la richiesta risarcitoria di parte istante, pur non potendo essere accolta, in quanto ogni valutazione di danno è preclusa al Corecom ai sensi dell'art. 19, comma 4, della citata delibera 173/07/CONS), *“può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per ottenere la liquidazione dell'eventuale maggior danno”* (così ha precisato l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella Delibera 529/09/CONS, di *Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle*

deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche – Par. III.1.3).

Ciò premesso, e definiti in tal modo i limiti dell'intervento del Corecom rispetto all'istanza di definizione della controversia in oggetto, vanno prese in considerazione le due contestazioni sollevate dall'istante: una concernente l'intervenuta sospensione della linea e l'altra relativa al mancato riscontro dell'operatore ai reclami inoltrati dall'istante.

In merito alla prima contestazione, va rilevato che uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3., comma 4, delibera 179/03/CSP e trasfuso nella stessa Carta dei servizi TIM) pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni". Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del *Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti* (all. A, Del. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni), ovverossia le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di preavviso di sospensione.

Ora, nel caso in esame, al fine della valutazione della condotta di Telecom è necessario verificare se la sospensione della linea sull'utenza n. XXX sia stata disposta dall'operatore sulla base dei presupposti e nei limiti previsti dalle citate norme regolamentari.

Dall'istruttoria condotta, è emerso (quale circostanza affermata dalla parte istante e non contestata dall'operatore) che la sospensione è occorsa a partire dal 1° di dicembre 2010, a fronte del mancato pagamento integrale dei conti relativi al 4°, al 5° e al 6° bimestre 2010 (quest'ultimo, lo si segnala, scaduto il 25 novembre 2010). Se risulta dunque integrata la prima condizione legittimante la sospensione amministrativa (i ripetuti mancati pagamenti), altrettanto non può dirsi circa la seconda condizione, ossia l'obbligo di preavviso. Tra i documenti prodotti dall'operatore è presente una lettera di sollecito di pagamento del 1° settembre 2010 nella quale Telecom invita la XXX a saldare la fattura relativa al 4° bimestre 2010, avvisando che, in caso di mancato pagamento, sarebbe stata disposta la sospensione della linea. Tuttavia, con riferimento a tale preavviso di sospensione, va precisato che, da un lato, esso è carente dei presupposti oggettivi di legittimità, atteso che, come poco sopra precisato, la sospensione può essere legittimamente disposta solo in caso di *ripetuti* ritardi nei pagamenti o *ripetuti* mancati pagamenti, mentre alla data del 1° settembre 2010 risulta non pagata da più di 15 giorni rispetto alla scadenza una sola fattura (quella relativa al 4° bimestre 2010); dall'altro lato, va rilevato che in assenza di una conferma espressa dell'utente, la circostanza dell'effettiva ricezione di tale preavviso (inviato a mezzo posta ordinaria) da parte della XXX non viene provata dall'operatore (pur onerato in tal senso). A ciò si aggiunga che, considerando tutti gli elementi che l'istruttoria ha permesso di fare emergere, il preavviso risulterebbe in ogni caso anteriore di ben tre mesi rispetto alla effettiva sospensione: mesi durante i quali l'utente ha segnalato più volte il problema legato alla scorretta intestazione delle fatture, fornendo tempestivamente i dati per una opportuna rettifica delle stesse, senza ricevere per contro una risposta scritta dall'operatore.

Alla luce di tutti gli elementi sin qui riferiti, si può affermare che la condotta sospensiva di Telecom Italia non è stata posta in essere in conformità a quanto disposto dal citato art. 5 del *Regolamento*, e fa pertanto sorgere in capo all'utente il diritto ad un congruo indennizzo. Per il calcolo di tale indennizzo, - considerato che la carta dei Servizi di Telecom Italia non prevede un *quantum* indennizzatorio eventualmente applicabile al caso in esame ai sensi dell'art. 2 del c.d. *Regolamento indennizzi* - va richiamato quanto previsto dagli artt. 4, comma 1, e 12, comma 2 del medesimo *Regolamento indennizzi*, che prevedono, rispettivamente, per il caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, un indennizzo pari ad euro 7,50 per ogni giorno di

sospensione, e il raddoppio di tale parametro nel caso in cui l'utenza interessata dalla sospensione sia di tipo *business* (quale è l'utenza in questione). Poiché, tuttavia, nel caso in esame la sospensione è stata parziale, avendo investito solo le chiamate in uscita e non anche il traffico in entrata, si ritiene equo, anche alla luce del disposto di cui all'art. 5, comma 2 del *Regolamento indennizzi* in materia di "irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio", dimezzare l'importo unitario di € 15,00, derivante dall'applicazione delle disposizioni poco sopra richiamate, e calcolare conseguentemente l'indennizzo in base al parametro di € 7,50 *pro die*. Tale parametro, moltiplicato per i 104 giorni di sospensione compresi tra il 1° dicembre 2010 e il 15 marzo 2011, determina un indennizzo complessivo da corrispondere a favore della XXX di € 780,00.

Con riferimento alla contestazione relativa alla mancata risposta ai reclami, vanno preliminarmente richiamati i principi sanciti dall'art. 8 della delibera 170/03/CSP, in base ai quali gli operatori sono tenuti a comunicare l'esito dei reclami (che deve pervenire entro 45 gg. dalla presentazione del reclamo stesso, salvo termine più breve fissato dalle Carte dei servizi) e, in caso di rigetto, a fornire tale comunicazione per iscritto, corredandola di adeguata indicazione degli accertamenti compiuti; ciò, come più volte ribadito dall'Autorità, all'evidente 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", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

In ossequio a tali principi, la Carta dei servizi TIM prevede in Capo a Telecom Italia l'impegno a fornire riscontro ai reclami entro 30 giorni solari dalla ricezione, nonché il diritto dell'utente ad ottenere il rimborso di una somma pari al canone base di abbonamento mensile del profilo prescelto per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo (somma comunque non superiore complessivamente a € 180,76, né inferiore a € 5,16) quale indennizzo per il mancato rispetto dei tempi previsti nell'evasione dei reclami scritti.

Nel caso di specie, l'istruttoria condotta ha evidenziato come, a fronte di numerosi reclami scritti (il primo dei quali datato 9 settembre 2010), non vi è stata una risposta chiara ed esaustiva dell'operatore nel termine di 30 gg. indicato dalla Carta dei Servizi TIM. Ciò consente di riconoscere alla XXX un indennizzo che andrà rapportato al periodo compreso tra il 9 settembre 2010 (come già detto, data del primo reclamo scritto) e l'11 luglio 2011 (data dell'udienza di conciliazione, durante la quale l'istante ha potuto interloquire con l'operatore sulla questione oggetto delle contestazioni), per complessivi 259 giorni (decurtati i 30 gg. indicati da TIM come termine per la definizione dei reclami), e andrà calcolato in base al parametro indennizzatorio di € 1,00 *pro die* di cui all'art. 11 del c.d. *Regolamento Indennizzi* (applicabile al caso in esame, atteso che la disposizione ricavabile dalla Carta dei Servizi dell'operatore risulterebbe meno favorevole all'utente), per un totale di € 259,00.

In merito alle spese di procedura, atteso che entrambe le parti hanno partecipato sia all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, sia all'udienza di discussione svoltasi ai sensi dell'art. 16 del *Regolamento*, si ritiene equo riconoscere alla XXX l'importo di € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso spese per l'intera procedura.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che l'istante abbia diritto al rimborso delle spese sostenute per la procedura, equitativamente quantificabili in euro 50,00;

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Corecom per delega dell'Agcom;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

La società Telecom XXX. è tenuta, a favore della ditta XXX, a:

1. Corrispondere la somma di € 780,00 quale indennizzo per la sospensione della linea (in uscita) sull'utenza n. XXX;
2. Corrispondere la somma di € 259,00, quale indennizzo per mancata risposta ai reclami;
3. Corrispondere la somma di € 50,00 quale rimborso delle spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera n.179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera AGCOM n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 69/2009.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 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 degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Vice Presidente Corecom
Marco Luigi Cipriano

Il Dirigente Ufficio per il Corecom
Mauro Bernardis