



Consiglio Regionale
del Molise

**corecom
MOLISE**



Deliberazione n° 20 del 17/18/16

**OGGETTO: Definizione controversia
ITALIA spa.**

c/ TELECOM

L'anno DUEMILAQUATTORDICI, il giorno 17 alle ore 15,30 del mese di Dicembre
nella sede di Via XXIV Maggio, n. 130 in Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla
presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Federico LIBERATORE	Presidente		
Carmina CIRILLO	Vicepresidente		
Michele DELLA LOGGIA	Componente		
Angelo SPINA	Componente		
Michele DE SANTIS	Componente		<i>Assente</i>

Verbalizza

IL CORECOM MOLISE

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";

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le Comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni ("AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1 gennaio 2012;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni;

VISTA l'istanza pervenuta in data il 20/12/2013 prot.1625/COM/13, con la quale la sig.ra _____, amministratrice del _____, ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta contro la società Telecom Italia spa;

VISTA la nota prot. n.1625/COM/13 del 20/12/2013, con cui il Corecom Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia fissando l'udienza al 10 febbraio 2014 ore 11,30 ed i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento di definizione;

RILEVATO QUANTO SEGUE:

Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

- a) Con istanza depositata a questo Corecom il 20/12/2013 prot. n.1625/COM/13 la sig.ra _____ titolare del _____ sito in _____, dichiarava di avere una controversia nei confronti di Telecom Italia lamentando per l'utenza business
- 1) *Interruzione e sospensione del servizio;* 2) *modifiche contrattuali;* 3) *Spese e fatturazioni non giustificate.*
- b) L'istante assumeva di aver ricevuto a settembre 2013 la fattura n. XP00000821 del 9/9/2013 di €. 1.904,50 relativa al 5° bimestre 2013. Considerato l'elevato importo ha sporto reclamo al servizio clienti Telecom in data 24/10/2013 senza avere alcuna risposta. Contestava il mancato rispetto del contratto a suo tempo sottoscritto con l'offerta *Alice business tutto compreso* che prevedeva condizioni economiche più favorevoli. Concludeva chiedendo il rimborso di quanto pagato in eccedenza, il rimborso spese procedimento e un indennizzo per il disagio subiti.
- c) Con nota prot.1625 del 20/12/2013 il Corecom comunicava alle parti l'avvio del procedimento e l'invito a comparire all'udienza del 10 febbraio 2014, con prosieguo al 17 marzo 2014.
- d) L'istante inviava memoria difensiva il 7/2/2014 nella quale contestava la fattura di €.1.904,50, l'erronea tariffazione della propria linea telefonica alla quale Telecom applicava tre canoni per il medesimo servizio (*linea telefonica affari, Alice business tutto compreso e In Italia con alice*) di telefonate urbane ed interurbane + adsl. In particolare l'offerta *in Italia con Alice*, non era stata mai richiesta. Precisava altresì che l'offerta alla quale aveva prestato consenso riguardava solo *Alice business* al costo di €.33,95 al mese che assorbiva anche il canone della linea telefonica affari di €.45,00. Inoltre lamentava frequenti interruzioni del servizio, in particolare dal 18/11/2013 al 6/12/2013 proprio nei periodi di trasmissione telematica di pagamenti fiscali all'agenzia delle entrate. Concludeva chiedendo il rimborso di quanto pagato in eccedenza in

base al contratto suddetto, le spese dei procedimenti di 1^a e 2^a istanza e l'indennizzo per i continui disagi materiali e psicologici subiti.

- e) Avverso l'istanza si costituisce Telecom Italia con memoria difensiva del 7/2/2014 prot. 15289 eccependo: 1) *l'inammissibilità dell'istanza per avere il Centro servizi modificato la domanda presentata in prima istanza nella quale aveva chiesto la stipula di un nuovo contratto con Telecom con offerte tariffarie + vantaggiose rispetto a quello sottoscritto, mentre chiedeva in secondo grado il rimborso di quanto pagato in eccedenza, le spese del procedimento e un indennizzo per i disagi subiti; 2) che venga accertata l'infondatezza nel merito dell'istanza per assenza di responsabilità di Telecom Italia. Precisava che l'istante era rientrato in Telecom il 16/6/2008 e dal 4/7/2008 gli è stato attivato il servizio Alice Business tutto incluso. Per tale tariffazione a causa di problematica tecnica, l'istante non ha ricevuto mensilmente l'addebito del canone di €45,00 a bimestre a partire dal 1/01/2008 e per tale ragione si è visto addebitare i costi non pagati sino a quel momento sul conto telefonico 5/2013 di €. 1.428,00. Infine riguardo alla tariffa richiesta di Alice business di importo pari ad €.33,95 + iva non poteva essere applicata perché fuori commercializzazione. Infine l'operatore contesta le spese del procedimento in quanto non supportate da alcuna dimostrazione e conclude chiedendo al Corecom di voler respingere l'avversa istanza.*
- f) All'udienza del 10-26 febb. 2014 e 17 marzo 2014 sono presenti entrambe le parti, ma nessun accordo viene raggiunto e l'istanza è introitata dal Corecom per la decisione.

Motivi della decisione.

Osservazioni in rito.

Telecom ha eccepito in via preliminare l'improcedibilità dell'istanza in quanto difforme a quella formulata in primo grado in sede conciliativa alla cui udienza del 6/12/2013 era assente. Dall'esame degli atti del procedimento di conciliazione, si rileva che oggetto della controversia di 1^a grado era: *Mancata /parziale fornitura del servizio e spese/fatturazioni non giustificate* che in secondo grado sono state pedissequamente riproposte. La contestazione riguardava frequenti interruzioni del servizio e la fattura di settembre 2013 dell'importo di €.1.904,50.

Sul punto si evidenzia che l'oggetto della controversia riportato sui frontespizi di tali modelli UG e GU14 sono identici. I fatti e le richieste riportati, seppur con formule lessicali diverse sono coerenti con la volontà dell'utente di conoscere le motivazioni di un importo così elevato in fattura e le tariffe applicate alla propria linea telefonica. L'utente infatti per motivi di *sinteticità e chiarezza*, richiesti dalla vigente normativa dell'Autorità può utilizzare anche parole diverse nella proposizione delle istanze purché riconducano alla stessa conclusione (Art.16 comma 2 bis del.173/07/CONS.). In conclusione le due istanze UG e GU14 non hanno non hanno discordanze sostanziali tra loro e pertanto sono compatibili.

Di conseguenza l'azione è ammissibile e precedibile in quanto rispetta tutte le disposizioni contenute nell'art. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti dell'Agcom.

nel merito.....

♦ Sull'applicazione di profili tariffari non richiesti.

L'istante ha contestato nelle due fasi del procedimento l'eccessiva onerosità della fattura XP00000821 del 9/9/2013 di complessive €. 1904,50 emessa da Telecom Italia e relativa alla linea contestandone altresì il mancato rispetto del contratto *Alice business tutto compreso e chiedendone il rimborso di quanto pagato in eccedenza.* Al fine di ricostruire l'intera vicenda contrattuale si precisa preliminarmente che l'istante, contrariamente a quanto dichiarato da Telecom, è cliente dell'operatore da data anteriore al 1/1/2008 e non dal 16/6/2008 come emerge dalla fattura 8P 00026321 del 9/1/2008 – conto telefonico 1/2008. Orbene a tale data sulla stessa era applicato il solo canone per linea telefonica affari di €.45,00+iva a bimestre oltre ai consumi relativi e ai costi per noleggi vari di prese, apparecchi telefonici impianti ecc.

A partire dal 21/4/2008 l'istante aderiva all'offerta di Telecom "Alice business tutto incluso" al costo di € 33,95 euro mensili comprendenti telefonate illimitate urbane ed interurbane +ADSL senza limiti fino a 7 mega + un numero voip aggiuntivo(0874) gratuito utilizzabile con telefono aladino che non è stato mai attivato. L'offerta avrebbe dovuto assorbire anche il canone per la linea base affari di € 45,00 bimestrale come risulta dalle condizioni commerciali che l'istante ha allegato alla propria istanza. Oltre ciò il Centro Servizi non ha mai richiesto ulteriori servizi a Telecom.

Nella fattura del 3^ conto telefonico 2008 8P00227534 del 9/5/2008 risultano addebitati i canoni di abbonamento al servizio telefonico di € 45,00 per linea affari, € 37,90 per Alice business tutto incluso, €5,00 rateo In Italia con alice e sulla fattura di ottobre si aggiunge anche €2,00 di cannone per numerazione aggiuntiva (gratis?). L'utente, che gestisce tramite dipendenti uno studio fiscale non si è mai accorto di tale situazione se non in occasione dell'arrivo della contestata fattura P00000821 del 9/9/2013 di € 1.904,50 sulla quale ha preso atto dell'esistenza di tariffazioni errate e mai richieste.

Telecom al riguardo afferma nella memoria che l'importo elevato in tale fattura è giustificato in quanto il canone della linea affari non è stato addebitato all'utente da gennaio 2010 a ottobre 2013 per una "problematica tecnica".

Contrariamente a quanto asserito dall'operatore, dall'esame dei conti telefonici inviati all'istante dal 2008 al 2014 risultano applicati i seguenti canoni:

Conto 1/08: linea affari: € 40,64; Conto 2/08: linea affari: € 45,00; Conto 3/08: linea affari:45,00; Alice business tutto incluso € 63,17; Italia con alice € 5,00) totale € 113,17;

- Conto 4/08: (linea affari:45,00; Alice business tutto incluso € -38,12; Italia con alice € 14,52) totale € 21,40; Conto 5/08: (linea affari:45,00; Alice business tutto incluso €82,52; Italia con alice € 30,00) totale € 147,84; Conto 6/08: (linea affari:45,00; Alice business tutto incluso €37,90; Italia con alice € 20,32) totale € 112,90; Conto 1/09: (linea affari:45,00; Alice business tutto incluso €37,90;Italia con alice € 20,32) totale € 112,90

- Conto 2/09: (linea affari:45,00; Alice business tutto incluso €82,52; Italia con alice € 20,32) totale € 112,90; Conto 3/09: (linea affari:45,00; Alice business tutto incluso €82,52; Italia con alice € 20,32) totale € 112,90; Conto 4/09: (linea affari:45,00; Alice business tutto incluso €82,52; Italia con alice € 20,32) totale € 112,90; Conto 2/10: (linea affari:-----; Alice business tutto incluso €37,90; Italia con alice € 30,00) totale € 67,90.

- Conto 3/10: (Alice business tutto incluso €37,90;Italia con alice € 30,00) totale € 95,48

- Conto 4/10:(Alice business tutto incluso €37,90; Italia con alice € 60,00) totale € 97,90

- Conto 5/10:(Alice business tutto incluso €37,90; Italia con alice € 60,00) totale € 97,90

- Conto 6/10:(Alice business tutto incluso €37,90; Italia con alice € 60,00) totale € 97,90

- Conto 1/11:(Alice business tutto incluso €37,90; Italia con alice € 60,00) totale € 97,90

- Conto 2/11:(Alice business tutto incluso €37,90; Italia con alice € 60,00) totale € 97,90

- Conto 3/11:(Alice business tutto incluso €37,90; Italia con alice € 60,00) totale € 97,90

- Conto 4/11:(Alice business tutto incluso €37,90; Italia con alice € 60,00) totale € 97,90

- Conto 5/11:(Alice business tutto incluso €37,90; Italia con alice € 60,00) totale € 97,90

- Conto 6/11:(Alice business tutto incluso €37,90;Italia con alice € 60,00) totale € 97,90

- Conto 1/12:(Alice business tutto incluso €37,90; Italia con alice € 60,00) totale € 97,90

- Conto 2/12:(Alice business tutto incluso €37,90; Italia con alice € 60,00) totale € 97,90

- Conto 3/12:(Alice business tutto incluso €37,90; Italia con alice € 60,00) totale € 97,90

- Conto 4/12:(Alice business tutto incluso €37,90; Italia con alice € 60,00) totale € 97,90

- Conto 5/12:(Alice business tutto incluso €37,90; Italia con alice € 60,00) totale € 97,90

- Conto 6/12:(Alice business tutto incluso €37,90; Italia con alice € 60,00) totale € 97,90

- Conto 1/13:(Alice business tutto incluso €37,90; Italia con alice € 60,00) totale € 97,90

- Conto 2/13:(Alice business tutto incluso €37,90;Italia con alice € 60,00) totale € 97,90

- Conto 3/13:(Alice business tutto incluso €37,90; Italia con alice € 60,00) totale € 97,90

- Conto 4/13:(Alice business tutto incluso €37,90; Italia con alice € 60,00) totale € 97,90

- Conto 5/13:(Linea telefonica affari €. 1.428,00+45,00; Alice business tutto incluso €.37,90; In Italia con alice €. 60,00) totale €. **1.570,90**
- Conto 6/13:(linea telefonica affari €.45,00; Alice business tutto incluso €.37,90; In Italia con alice €. 60,00) totale €.**144,90;**
- Conto1/14:(Linea telefonica affari €. 45,00; Alice business tutto incluso €.37,90; In Italia con alice €. 60,00) totale €. **144,90**
- Conto 2/14:(Linea telefonica affari €. 45,00; Alice business tutto incluso €.37,90; In Italia con alice €. 60,00) totale €. **144,90**
- 2/14:(Linea telefonica affari €. 45,00; Alice business tutto incluso €.37,90; In Italia con alice €. 60,00) totale €. **144,90.**

Da quanto precede risulta che da gennaio a maggio 2008 Telecom ha applicato solo il canone bimestrale per la *linea affari* di €.*45,00*; da aprile 2008 ha aggiunto un secondo canone *Alice tutto incluso* (che doveva assorbire quello per linea t. affari) di €. 37,90 e rateo di *In Italia con alice* di €.*5,00*; da ottobre aggiungeva il canone di €. 2 di abbonamento per la numerazione aggiuntiva voip (anche questa inizialmente prevista come gratuita) e mai attivata.

Orbene Telecom con tali canoni ha richiesto erroneamente per l'utilizzo di una linea telefonica 3 canoni attivati in tempi diversi che dovevano sostituire il precedente ricevendo l'utente dalla unica linea in esame il servizio fonia e adsl. Di conseguenza la fatturazione di tre canoni telefonici per un unico servizio rappresenta una macroscopico errore commerciale a tutto danno dell'istante.

Telecom precisa che la fattura di €. 1904,50 è scaturita dalla mancata fatturazione del canone della iniziale *linea affari* di €.*45,00+iva* che da ottobre 2010 per mera *problematica tecnica, successivamente recuperato* in unica soluzione con la fattura contestata di settembre 2013.

L'istanza è fondata e può essere accolta.

L'istante ha provato con idonea documentazione agli atti, di aver richiesto l'attivazione dell'offerta *Alice business tutto incluso* al fine di avere un unico servizio per effettuare telefonate ed utilizzare internet al costo fisso mensile di €. 33,95+iva. Telecom con lettera prot.87535061 del 22/4/2008 ha confermato l'attivazione con decorrenza 21/4/2008, data dopo la quale avrebbe dovuto disattivare il canone per *linea telefonica affari* assorbito dalla nuova tariffazione suddetta. Ciò non è avvenuto e l'operatore ha percepito indebitamente anche il relativo canone bimestrale di €.*45,00* fino al 31/12/2009. A partire da gennaio 2010 e fino a tutto settembre 2013, Telecom...sospende la fatturazione a tale titolo per *problematica tecnica* (?) ma successivamente accorgendosi dell'"*errore*" richiedeva all'istante gli arretrati di €. 1428,00+iva!

Come se non bastasse contestualmente all'offerta *Alice business tutto incluso* (dal 21/4/2008) l'operatore attivava all'istante una ulteriore offerta denominata: "*in Italia con alice*" di caratteristiche similari alla precedente ed un ulteriore canone di €.*30,00+iva* bimestrale, senza alcuna richiesta di parte.

Parimenti illegittimo è il canone di €.*2,00* per numerazione aggiuntiva in quanto mai richiesto né attivato. L'operatore non ha fornito alcuna prova né giustificazione della propria condotta e pertanto va ritenuto responsabile di mancata trasparenza contrattuale e di attivazione di profili tariffari non richiesti.

Nel caso in esame Telecom è responsabile di inadempimento dell'obbligazione contrattuale assunta, ex art. 1218 cod. civile e va condannato al pagamento dell' indennizzo previsto dall'art.8 del *Regolamento indennizzi Agcom* di euro 1,00 al giorno dalla data di attivazione (22/4/2008) alla data della domanda di conciliazione del 11/11/2013. Per effetto della intervenuta prescrizione quinquennale tale periodo decorrerà dal 10/11/2008 al 11/11/2013: sono 5 anni x 365 €.= €.*1825,00*.

◆ **Sul malfunzionamento della linea telefonica.**

L'istante ha contestato all'operatore, frequenti interruzioni ed in particolare in data 16/5/2008 e 18/11/2011 mediante fax al n. 80330550. Poiché non è stata allegata alcuna prova di quanto dedotto né risulta agli atti presentato alcun reclamo in merito, la richiesta di indennizzo può essere riconosciuta.

◆ **Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, e previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, e che Telecom è stata ingiustificatamente assente all'udienza di conciliazione si ritiene congruo liquidare l'importo di €.100,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione a carico dell'operatore. Per tali motivi:

DELIBERA DI

- Accogliere l'istanza presentata dal _____ il 20/12/2013 e di condannare Telecom Italia spa al pagamento dei seguenti indennizzi in favore dell'istante:
- €.1.825,00 per l'attivazione di profili tariffari non richiesti;
- Rimborso di tutti i canoni pagati e storno delle fatture non pagate emesse per "linea telefonica affari" €45,00+iva bimestrali dal 21 aprile 2008 alla notifica del presente provvedimento;
- Rimborso di tutti i canoni pagati e storno di quelli non pagati sulle fatture per l'offerta: "in Italia con alice" di €30,00+iva bimestrali dal 21 aprile 2008 alla notifica del presente provvedimento;
- Rimborso/storno del canone per numerazione aggiuntiva di € 2,00 pagati da ottobre 2008 alla notifica del presente provvedimento;
- € 100,00 per spese di procedimento di prima e seconda istanza.
- Applicare dopo tale data il solo corrispettivo dovuto per il canone Alice business tutto incluso.

Tutte le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dal 11/11/2013 al soddisfo.

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

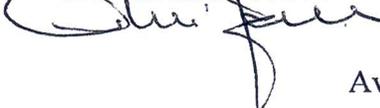
L'operatore dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica mediante assegno circolare da inviare all'indirizzo dell'istante ed entro lo stesso termine dovrà comunicare a questa Autorità, l'avvenuto adempimento.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. leg.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera formata da 8 pagine è notificata alle parti a cura della struttura, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise.

L'istruttore

Dr. Francesco COLUCCI



IL PRESIDENTE

Avv. Federico Liberatore



Il verbalizzante



IL SEGRETARIO GENERALE

