



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. 78 – 2016

Oggetto: Definizione della Controversia GU14 392/2015 – XXX SRL /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 GU14 n. 1.11.12.5/392/2015 del 4/11/2015 con la quale la XXX SRL, in persona del suo legale rappresentante, 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 4/11/2015 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 22/01/2016 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 10 febbraio 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 inviato in data 2/12/2014 un fax di reclamo per addebiti non chiari, chiedendo l'attivazione del burning per servizi a pagamento nonché tariffe a gettone per l'utilizzo all'estero;
- b) Di non avere ricevuto risposta e di continuare a ricevere fatture a consumo e importi anomali sulle SIM.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- i. Storno di tutte le somme contestate;

- ii. Indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iii. Indennizzo per mancata applicazione dei piani richiesti;
- iv. Indennizzo per costi sostenuti per la gestione dell'istanza;

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

- Che le somme contestate si riferiscono alle fatture 5/2014 e 6/2014;
- Che la numerazione XXX ha profilo abbonamento "TIM TUTTO LARGE" con opzioni base a gettoni "Voce base senza confini" e "internet base senza confini";
- Su tale linea veniva effettuato traffico EU fonia e dati coperto solo dall'opzione a gettoni "Voce base senza confini" e "Internet base senza confini"
- Che la numerazione XXX ha profilo abbonamento "TIM TUTTO EUROPA con opzione base a gettoni "Voce base senza confini e Internet base senza confini";
- Che su tale numerazione veniva effettuato traffico fonia e dati EU e USA e quest'ultimo veniva fatturato a consumo con le opzioni base a gettoni "Voce base senza confini e "Internet base senza confini";
- Sull'utenza XXX veniva generato traffico tramite sms roaming.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che l'istanza di controparte venga respinta.

La società istante, con replica del 13/12/2015, trasmetteva i profili commerciali ricevuti alla sottoscrizione del contratto rilevandone la differenza rispetto a quelli allegati da TELECOM.

TELECOM con nota di replica del 14/12/2015 contestava che il documento prodotto da controparte illustri il piano tariffario e le condizioni economiche concordate fra le parti.

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 Sulla richiesta di storno delle somme contestate

La domanda proposta dalla società istante va rigettata per i seguenti motivi.

L'istante ha genericamente lamentato nell'istanza introduttiva del procedimento di aver inviato un fax di reclamo (che allega in documentazione) per addebiti non chiari, per i quali ha chiesto lo storno.

L'odierna vicenda è stata pertanto ricostruita solo attraverso la memoria e i documenti depositati da TELECOM, che hanno consentito di conoscere quali fossero le fatture contestate, il contratto sottoscritto nonché il profilo contrattuale oggetto di abbonamento, permettendo pertanto al Corecom scrivente di procedere alla disamina dell'odierno contenzioso.

La società ha contestato alcune voci riportate nelle fatture n. 7X 03211264 (5/2014) e n. 7X042436670 (6/2014) riferite alle numerazioni XXX e XXX.

In particolare con riguardo alla fattura 7X 03211264 (5/2014) sono state contestate la somma di €. 44,30 (riferita alla numerazione XXX) nonché la somma di €. 226,90 riferita alla numerazione XXX entrambe per traffico che si suppone non dovuto.

Con riguardo alla fattura n. 7X042436670 (6/2014) sono state contestate la somma di €. 78,10 (riferita alla numerazione XXX) nonché la somma di €. 60,29 riferita alla numerazione XXX, per l'analoga ragione di cui sopra.

In particolare XXX ha lamentato attraverso il reclamo, che per l'utenza XXX gli è stato addebitato sia traffico UE che USA quando invece avrebbe dovuto essere tutto incluso, mentre per l'utenza XXX sono stati addebitati costi per traffico a consumo in zona UE quando avrebbe dovuto avere tariffe a gettoni e limitare il costo..

TELECOM ha depositato copia del contratto del 5/06/2014 dal quale emerge che per la numerazione XXX è stato applicato il profilo TIM TUTTA EUROPA e per la numerazione XXX è stato applicato il profilo TIM TUTTO LARGE.

Non può essere in tale ambito accolta l'obiezione avanzata dalla società istante per la quale tale documentazione sarebbe difforme da quella ricevuta alla sottoscrizione del contratto, essendosi la stessa limitata a depositare un c.d. "book mobile", privo di alcun valore contrattuale, e senza precisare peraltro in alcun modo i termini e i contenuti di tale supposta difformità.

L'offerta TIM TUTTA EUROPA prevede, come da documentazione allegata agli atti, traffico illimitato nella sola Europa, mentre TIM TUTTO LARGE come da documentazione allegata agli atti, copre solamente i costi del traffico nazionale.

Vanno inoltre ad aggiungersi, come risulta dalla fatturazione allegata agli atti, per entrambe le numerazioni, le opzioni base a gettoni "Voce base senza confini" e "Internet base senza confini", che prevedono., per le chiamate e il traffico dati in roaming, sia in Europa che in altre zone roaming, l'applicazione di una tariffazione ad effettivi secondi di conversazione e/o traffico dati.

Tali premesse consentono pertanto una disamina puntuale delle doglianze.

Con riferimento alla numerazione XXX, XXX ha lamentato l'addebito di traffico dati UE e USA. Dai contratti prodotti risulta che tale numerazione ha aderito al profilo TIM TUTTA EUROPA (che non include traffico USA) e all'opzione base a gettoni "Voce base senza confini" e "Internet base senza confini", che prevedono, per le chiamate e il traffico dati in roaming, sia in Europa che in altre zone roaming, l'applicazione di una tariffazione ad effettivi secondi di conversazione e/o traffico dati. Ne consegue la corretta applicazione, da parte di TELECOM, di importi relativi a traffico dati USA.

Con riferimento alla numerazione XXX, XXX ha lamentato l'addebito di costi per traffico a consumo in zona UE. Dai contratti prodotti risulta che tale numerazione ha aderito al profilo TIM TUTTO LARGE (che non include traffico extra-nazionale) e all'opzione base a gettoni "Voce base senza confini" e "Internet base senza confini", che prevedono, per le chiamate e il traffico dati in roaming, sia in Europa che in altre zone roaming, l'applicazione di una tariffazione ad effettivi secondi di conversazione e/o traffico dati. Ne consegue la corretta applicazione, da parte di TELECOM, di importi relativi a traffico EU roaming fonia e dati.

B2. Sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo

Parte istante ha depositato copia del reclamo del 2/12/2014, chiedendo l'indennizzo per mancata risposta allo stesso.

TELECOM attraverso la memoria di replica del 4/12/2015 ha allegato copia della lettera di riscontro del 31/12/2014, attraverso la quale sono stati dettagliati i motivi del diniego alla richiesta di storno delle cifre contestate.

Pertanto, posto che TELECOM ha fornito prova di aver dato riscontro al reclamo del dicembre 2014, nei trenta giorni previsti dall'art. 6 (gestione reclami) di cui alla Carta dei Servizi TELECOM, la richiesta di indennizzo formulata da parte istante va rigettata.

B3. Sulla richiesta di indennizzo per mancata applicazione dei piani richiesti

Parte istante ha chiesto un indennizzo per mancata applicazione dei piani richiesti, riferendosi genericamente a quanto comunicato a TELECOM attraverso la nota di reclamo del 2/12/2014, senza tuttavia riferirsi ad un ipotetico contratto (né tantomeno allegarne copia) dal quale emergesse un vincolo contrattuale in tal senso da parte di TELECOM e pertanto, in ipotesi, una qualche responsabilità per inadempimento.

Va da sé che tale istanza non potrà essere presa in considerazione e pertanto la stessa va rigettata.

B.4) Sulle spese del procedimento.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché la soccombenza di parte ricorrente, si ritiene di compensare integralmente le spese fra le parti.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

Rigetto delle domande presentate da XXX SRL, in persona del suo legale rappresentante, con sede in XXX, con GU14 n. 1.11.12.5/392/2015 del 4/11/2015 nei confronti di TELECOM ITALIA SPA in persona del suo legale rappresentante *pro tempore*.

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.

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

Il Commissario relatore
Tiziana Maglione