

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Com-Data XXX / Telecom Italia XXX**

Presenti:

| | |
|----------------------------|------------------------|
| SANDRO VANNINI | <i>Presidente</i> |
| GIANCARLO MAGNI | <i>Vice Presidente</i> |
| RENATO BURIGANA | <i>Componente</i> |
| LETIZIA SALVESTRINI | <i>Componente</i> |
| MAURIZIO ZINGONI | <i>Componente</i> |

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

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 Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA l'istanza n. 484 del 19 dicembre 2014 con cui la società Com-Data XXX 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 XXX (per brevità, Telecom Italia);

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare di un contratto multi *business*, lamenta la fatturazione non dovuta di centralini da parte dell'operatore Telecom Italia.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- dal 1981 al 2014 l'operatore Telecom Italia ha fatturato importi relativi a centralini che, però, non erano stati installati perché sostituiti da altri *“acquistati tramite intermediazione di personale dipendente Telecom con mansioni di funzionario commerciale”* che si era impegnato a *“disdettare quelli sostituiti”*;
- a luglio 2014 riceveva una nota di credito dall'operatore.

In data 26 novembre 2014 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto *“la restituzione di quanto indebitamente pagato quantificato per difetto in € 125.037,90 oltre Iva”*.

2. La memoria dell'istante.

In data 12 gennaio 2015 la società istante ha fatto pervenire una propria memoria esplicativa, nei termini concessi dal responsabile del procedimento, con la quale ha precisato che:

- *“all'inizio del 2014 la società scrivente si è accorta, da una più attenta lettura delle fatture TELECOM, che non erano state recepite alcune disdette di prodotti e servizi e pertanto continuavano a riportare gli addebiti relativi ai canoni di manutenzioni e noleggi di centralini attivi fin dal 1981 e di linee telefoniche non più in esercizio dal 2011;*

- *queste disdette sono state di due tipi: cartacee e verbali. In entrambi i casi sono state indirizzate comunque al personale commerciale dipendente TELECOM che ci ha seguito, con dedizione, fino al dicembre 2011;*

- *fortunatamente per noi, la disdetta delle linee, trasmessa nel giugno 2011, se pur in ritardo e con enorme sforzo, è stata recepita ed è stata pertanto emessa a ns. favore una nota di credito nel mese di luglio 2014 pari ad Euro 7.000,00 circa;*

- *purtroppo per la richiesta di storno dei canoni di manutenzione e noleggio dei centralini Telecom ci è stata consigliata una richiesta ad hoc in quanto gli importi in gioco e la fase di verifica dei conteggi risultava decisamente diversa;*

- *(...) i canoni pagati siano in totale circa Euro 150.000,00 di cui una parte sicuramente dovuti ed una parte sicuramente no perché corrispondente a centralini sostituiti nel tempo ancora da centralini brandizzati TELECOM ed acquistati tramite la negoziazione del personale commerciale TELECOM preposto. Tale personale si era impegnato alla fine di ogni negoziazione a procedere allo storno di tutte (...) spettanze dovute appunto per i centralini sostituiti ;*

- *solo nell'ultima fornitura i centralini non sono stati acquistati da TELECOM”*.

In data 28 gennaio 2015 la società istante ha fatto pervenire la replica alla memoria difensiva dell'operatore con la quale ha evidenziato che, con riferimento alla fattura n. 4220614800035087 del 5 dicembre 2013 *“risultano attivi sulla stessa linea 0586-896XXX n. 2 centralini: SC12 installato in data 30/05/1991 ed il SOPHO IS3010 installato l'11/06/2004. L'importo dei canoni del centralino SC12 risultano ammontare ad Euro 535,62/bimestre (Euro 492,80 per noleggio impianti speciali ed Euro 42,82 per accessori) e non sono stati interrotti l'11/06/2004 (data della sostituzione) nonostante che i due acquisti siano stati perfezionati con il solito fornitore ed installatore”*. La società istante conclude evidenziando di aver *“pagato per 59 bimestri Euro 31.601,58 + I.V.A. (pertanto circa Euro 38.000,00 sicuramente non dovuti”*.

In data 29 aprile 2015 la società istante ha inviato all'operatore Telecom Italia documentazione inerente i "conteggi oggetto della controversia" evidenziando che quanto pagato ingiustamente è pari ad euro 22.867,20; allegava, altresì, anche la fattura n. 4220614800035087 del 5 dicembre 2013 di euro 3.251,50.

3. La posizione dell'operatore.

In data 19 gennaio 2015, l'operatore Telecom Italia ha fatto pervenire, oltre i termini perentori assegnati dal responsabile del procedimento, una propria memoria difensiva, che deve pertanto essere considerata irricevibile.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

La società istante ha lamentato addebiti ingiustificati relativi ai canoni per il noleggio di apparati adibiti a centralino anche dopo la sostituzione degli apparati medesimi.

In via preliminare, si deve evidenziare che la società istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati producendo in atti una scarna documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo. Al riguardo, non è stato possibile ricostruire in modo preciso la questione controversa, neppure utilizzando, ai soli fini ricognitivi, la memoria dell'operatore Telecom Italia, pervenuta oltre i termini concessi, né la replica prodotta dalla società istante alla medesima memoria.

La società istante, conformemente al principio applicato dall'Agcom e da questo Corecom (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 47/14/CIR), nel descrivere in modo sintetico e circostanziato quanto occorso avrebbe dovuto allegare ogni genere di documentazione utile alla ricostruzione di quanto avvenuto: in particolare la disdetta relativa al contratto di noleggio dei centralini "sostituiti", o, in alternativa, documentazione idonea a provare l'avvenuta restituzione degli stessi apparati asseritamente non più in uso nonché soprattutto reclami e/o contestazioni relative alle asserite somme fatturate indebitamente.

Viceversa, dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta né la disdetta del noleggio né alcun tracciamento di segnalazione e/o reclamo formale sulla fatturazione ritenuta non conforme a quanto contrattualizzato.

E' evidente che, in assenza di reclamo da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente medesimo. In presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorché venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere di idonea segnalazione del problema (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 161/16/CIR). L'istante non ha fornito alcuna prova di quanto asserito né della responsabilità dell'operatore; a tal proposito, la Delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito, in materia di onere della prova che "*La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente*".

Tanto premesso non può essere accolta la richiesta dell'istante volta alla "*restituzione di quanto indebitamente pagato*".

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 20 gennaio 2016;

Con voti unanimi

DELIBERA

il rigetto dell'istanza avanzata in data 19 dicembre 2014 dalla società Com-Data XXX nei confronti di Telecom Italia XXX., con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

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 atto 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.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini