

Verbale n. 8

Adunanza del 20 marzo 2014

L'anno duemilaquattordici, il giorno 20 del mese di marzo, alle ore 15,00 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, componente, e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 8 – 2014

Oggetto: Definizione della controversia GU14 – XXX / TELECOM ITALIA XXX

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 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, 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. 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 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 presentata in data 30.01.2013, con cui la XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società TELECOM ITALIA XXX (di seguito, TELECOM), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 7.02.2013 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la memoria difensiva e la documentazione inviate dall'operatore in data 12.03.2013;

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 del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- a) che con lettera del 21.10.2011, inviata a TELECOM, XXX lamentava di avere due linee ADSL identiche ma fatturate in maniera differente;
- b) XXX lamentava inoltre la fatturazione di linee aggiuntive dati pari a € 500,00/anno per tre anni;
- c) che, non avendo ricevuto riscontro alla suddetta nota del 21.10.11, inviava in data 11.05.2012 lettera di sollecito, cui faceva seguito, in data 7.06.2012 risposta da parte di TELECOM;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1. il rimborso per gli addebiti per le linee aggiuntive, pari a € 500,00 anno, per tre anni;
2. il rimborso per il maggior costo delle due ADSL identiche per € 1.200,00 anno;
3. rimborso per mancata risposta alla lettera del 21.10.2011;
4. il rimborso spese per la gestione presso il Corecom e per l'assistenza di un consulente di telecomunicazioni, stimato in € 5.000,00;
5. la valutazione di eventuali sanzioni contro TELECOM per il mancato rispetto contrattuale.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- con riferimento alla doglianza relativa alla difformità dei costi tra i collegamenti ALICE Business 20M Adaptive n. XXX e n. XXX, TELECOM contesta di aver fornito risposta con nota del 17.11.11 e successiva nota del 4.07.12 e che la differenza economica sarebbe imputabile alla circostanza per cui i suddetti collegamenti sono stati contrattualizzati in tempi diversi (2008 e 2010);
- con riferimento alla doglianza relativa all'addebito del canone "linea aggiuntiva trasmissione dati" sul collegamento XXX, TELECOM contesta di non aver ricevuto la lettera del 21.10.11 e di avere, per contro, fornito riscontro alla lettera XXX del 11.05.12 con nota del 7.06.12, con la quale chiariva che il canone in questione è obbligatorio in quanto un collegamento dati può esistere solo se appoggiato ad una linea telefonica pre-esistente, RTG, oppure ISDN numero principale, situata negli stessi locali. Poiché il cliente aveva indicato una linea telefonica di appoggio non avente i sopra citati requisiti, i sistemi TELECOM hanno provveduto a crearne una ad hoc.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede il rigetto delle domande avversarie.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

Preliminarmente si deve evidenziare l'inammissibilità della domanda avanzata dall'istante di cui al punto 5).

Si rileva innanzitutto, con riferimento alla suddetta domanda, che la richiesta di "applicare contro TELECOM eventuali sanzioni per mancato rispetto contrattuale" non rientra nell'ambito della competenza decisoria dell'organo adito, in applicazione dell'art. 19, comma 4 del Regolamento, in quanto il provvedimento che definisce la controversia può esclusivamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi/storni di somme non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità

B) Nel merito

Nel merito le domande di cui ai punti 2), 3) e 4) vanno rigettate per i motivi *infra* esposti, mentre la domanda di cui al punto 1) va accolta, come descritto nel prosieguo.

B.1 Nel merito la domanda dell'istante di cui al punto 1) va accolta per le seguenti motivazioni:

il caso in esame attiene ad una problematica relativa all'addebito, da parte di TELECOM, di una linea aggiuntiva dati, per la sede di XXX per il collegamento XXX relativo ad un contratto sottoscritto in data 29.11.2010. Tale doglianza è stata oggetto di reclamo da parte di XXX, con nota del 21.10.2011 e con successiva nota del 11.05.2012.

L'operatore TELECOM, con memoria del 7.03.2013, ha eccepito di non aver ricevuto la lettera del 21.10.11. A fronte di tale dichiarazione la XXX, in sede di udienza 16.04.2013, fissata ai sensi dell'art. 14 e ss. dell'Allegato A della Delibera 173/07/CONS, e s.m.i., ha contestato tale affermazione, dichiarando che i canoni di cui si richiedeva la cessazione in detta lettera sono stati cessati in data 21.11.2011.

TELECOM ha altresì affermato di aver dato riscontro alla lettera di reclamo del 11.05.12, con nota del 7.06.2012, attraverso la quale rendeva noto che "il canone in questione è obbligatorio in quanto un collegamento dati può esistere solo se appoggiato ad una linea telefonica pre-esistente, RTG, oppure ISDN numero principale, situata negli stessi locali. Se quest'ultima non c'è (o viene cessata, o ancora non viene indicata al momento della richiesta), i sistemi TELECOM provvedono a crearla ad hoc. Nel caso specifico il cliente aveva indicato una linea telefonica di appoggio, la XXX per il collegamento XXX non avente i sopracitati requisiti". Nella lettera, TELECOM invitava il cliente ad "indicare nuove linee di fonia cui appoggiare i collegamenti non utilizzando espressioni generiche tipo *ci sono molte linee..* ma precisando dettagliatamente i numeri in questione. Tale richiesta non ha avuto riscontro ed il collegamento XXX è stato disdettato dal cliente il 19.09.2012".

A tale proposito va evidenziato che, secondo l'art. 4 delibera AGCOM n. 179/03/CSP, gli utenti hanno diritto ad una informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, mentre incombe sull'operatore l'onere di presentare in modo chiaro, esatto e completo i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione e i prezzi, di descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, di fornire su richiesta informazioni in merito a specifiche

tecniche in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni. (v., *ex multis*, Corecom Lombardia Delibera n. 6/11).

“La trasparenza delle condizioni generali ed economiche di offerta dei servizi telefonici è parte sostanziale del gioco competitivo dei mercati, senza la quale il consumatore non può fare scelte ottimali e consapevoli, e beneficiare dei vantaggi della concorrenza” (v. AGCOM Delibera n. 29/10/CIR).

Poiché risulta agli atti, oltre che dal tenore letterale della memoria TELECOM, che l'operatore abbia comunicato alla XXX solo il 7.06.2012, con nota in pari data (e pertanto circa due anni e mezzo dopo la conclusione del contratto) che la linea telefonica di appoggio da quest'ultima indicata al momento della richiesta non possedeva i necessari requisiti, e che si era conseguentemente provveduto alla creazione di una ulteriore linea telefonica ad hoc, si può ritenere per il caso di specie che TELECOM non abbia adeguatamente assolto ai propri oneri informativi così come previsti dall'art. 4 della Delibera AGCOM n. 179/03/CSP sopra citata, e che, per l'effetto, vada riconosciuto a XXX il rimborso dei canoni corrisposti per la linea aggiuntiva dati per il periodo 2011-2013, che si quantificano, secondo le previsioni di parte istante, per le quali non vi è contestazione da parte dell'operatore, in € 500,00 annui, per un totale di € 1.500,00.

B.2 La domanda dell'istante di cui al punto 2) va rigettata per i seguenti motivi:

XXX ha lamentato di avere due linee Alice Business 20M Adaptive 1M F, rispettivamente per il n. XXX e il n. XXX, perfettamente identiche ma fatturate con costi diversi.

A tale proposito TELECOM ha eccepito che i due collegamenti sarebbero stati contrattualizzati in momenti diversi, rispettivamente nel 2008 e nel 2010, e ciò avrebbe dato luogo alle lamentate differenze nella fatturazione.

A fronte di tale contestazione da parte di TELECOM, nulla ha ulteriormente eccepito parte istante, pur avendone facoltà attraverso il deposito di memoria di replica.

A tale proposito va preliminarmente osservato che la doglianza in oggetto risulta oltremodo generica e non meglio circostanziata, in quanto la parte istante non lamenta uno specifico inadempimento, ovvero l'inesatto adempimento della prestazione ovvero un disservizio, né fornisce elementi tali da far ritenere perlomeno l'esistenza di un *fumus boni iuris* a sostegno della domanda avanzata.

Soccorrono a tal fine le regole relative alla ripartizione dell'onere della prova, così come sancite dall'art. 2697 c.c., secondo il quale “Chi vuol far valere un diritto deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”.

Pertanto, in base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale, il creditore della prestazione, e cioè l'utente, qualora intenda far valere un diritto, è comunque tenuto a dedurre perlomeno l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto.

Dal canto suo, a fronte di una contestazione oltremodo generica con riferimento alle circostanze di un supposto inadempimento, TELECOM ha eccepito l'esistenza di due

contratti che, stipulati in tempi diversi, avrebbero dato luogo alle differenze nella fatturazione.

Pertanto, poiché il gestore ha fornito un indizio in ordine all'avvenuto adempimento della prestazione (nel caso di specie l'esistenza di due contratti), l'utente sarebbe stato onerato di provare il contrario. Infatti l'onere della prova a carico del gestore non esclude un seppur minimo onere di allegazione dell'utente, nella fattispecie assente (v. in tal senso Delibera n. 37/11 Corecom Calabria).

Da ciò ne consegue, per i motivi sopra esposti, che la domanda avanzata da XXX al punto 2) vada rigettata.

B. 3 Indennizzo per mancata risposta al reclamo

La domanda avanzata dall'istante di cui al punto 3) va rigettata per i seguenti motivi:

la XXX chiede un "rimborso per mancata risposta alla lettera del 21.10.2011".

Parte istante ha dichiarato di aver provveduto ad inviare reclamo con nota del 21.10.2011 (che allega) a cui non faceva seguito alcun riscontro.

Successivamente veniva inoltrato a TELECOM ulteriore reclamo in data 11.05.12 cui faceva seguito un riscontro TELECOM con nota del 7.06.12, inviato pertanto dopo 26 giorni dal ricevimento della lettera 11.05.12.

TELECOM ha eccepito di non avere ricevuto il reclamo del 21.10.11, relativo alla richiesta di rimborso dei canoni per linee aggiuntive dati.

Dall'istruttoria della pratica è emerso che lo stesso reclamo inviato non risulta corredato di relativa ricevuta di ritorno a mezzo postale, ovvero di ricevuta di invio fax., a sostegno dell'avvenuta comunicazione della richiesta in oggetto.

Benché l'istante abbia contestato l'eccezione dell'operatore, dichiarando che i canoni di cui si richiedeva la disdetta in detta lettera sono stati cessati in data 21.11.2011, il che proverebbe l'avvenuta ricezione della nota da parte di TELECOM, tale affermazione non è sufficiente a superare il dato oggettivo della mancata allegazione, da parte della XXX, di prova idonea a supportare la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Pertanto, posto che la Carta dei servizi di TELECOM ITALIA, alla voce "Gestione reclami", prevede che "[...] TELECOM provvederà a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicarvi poi l'esito della suddetta valutazione, per iscritto entro 30 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto", stante la tempistica sopra illustrata, nonché la mancanza di prova relativa all'avvenuta ricezione della lettera del 21.10.2011, così come emergente dalle risultanze istruttorie, non è possibile rinvenire nel caso oggetto di odierno contenzioso la fattispecie prevista dall'art. 11 del Regolamento, ovvero "*Indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami*", e come tale la relativa domanda va rigettata.

B.4 Sul riconoscimento delle spese per la gestione e l'assistenza di un consulente di telecomunicazioni

Va altresì rigettata la domanda della XXX con riferimento al riconoscimento delle spese “per la gestione e l’assistenza di un consulente di telecomunicazioni, stimato in € 5.000,00”, di cui peraltro non risulta allegata agli atti alcuna documentazione probatoria, in quanto, ai sensi dell’art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie fra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti, l’oggetto della pronuncia può riguardare esclusivamente la condanna dell’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati da disposizioni di legge o da delibere dell’Autorità.

Considerato che l’indennizzo per “*Riconoscimento delle spese per la gestione e l’assistenza di un consulente di telecomunicazioni*” non trova alcuna qualificazione regolamentare tale da legittimare la liquidazione di un ristoro economico, tale domanda va rigettata.

C) 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, è previsto dall’art. 19, comma 6 del Regolamento

Si ritiene equo liquidare, in favore dell’istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l’importo complessivo massimo di €150,00 (centocinquanta), così come previsto dalle linee guida, approvate con delibera n. 276/13/CONS, in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

tutto ciò premesso,

il Comitato, all’unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati,

- il **parziale accoglimento** dell’istanza presentata da XXX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, corrente in XXX, nei confronti dell’operatore TELECOM ITALIA XXX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, corrente in XXX, il quale operatore è tenuto a:

- corrispondere all’istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, il rimborso dei canoni versati per la linea aggiuntiva dati per il periodo 2011-2013, quantificati in € 1.500,00;
- corrispondere all’istante, a titolo di spese di procedura, la somma di € 150,00 a mezzo assegno o bonifico bancario;

- il **rigetto** della domanda sub 2) relativa alle due linee Alice Business 20M Adaptive 1M F;

- il **rigetto** della domanda sub 3) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo;

- il **rigetto** della domanda sub 4) relativa al riconoscimento delle spese per la gestione e l'assistenza di un consulente di telecomunicazioni.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 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

DT/NP/AM