

Verbale n. 23

Adunanza del 20 ottobre 2014

L'anno duemilaquattordici, il giorno 20 del mese di ottobre alle ore 11.00 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, e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 37 – 2014

Oggetto: Definizione della controversia GU14 220/2013 – XXX /TELECOM ITALIA XXX

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 data in 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 presentata in data 6/09/2013, con cui XXX(di seguito, 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 9/09/2013 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 21/01/2014 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 13/02/2014;

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

L'istante, nei propri scritti difensivi, in sintesi rappresenta:

- a) Che con comunicazione del 15.09.2009 l'XXX richiedeva alla TELECOM l'immediata cessazione da tutti servizi forniti in XXX, indicando, per mero scrupolo, i relativi numeri di fonia e di ADSL, rimanendo in attesa di relativo riscontro;
- b) Che tale comunicazione non lasciava dubbi sul fatto che l'istante intendesse cessare ogni servizio telefonico stante il rilascio del relativo immobile;
- c) Che nella predetta missiva veniva indicato il n. XXX, riferito ad una ADSL non più operativa, risultando invece attiva, all'epoca dei fatti, la linea ADSL XXX, oggetto della presente controversia;
- d) Che la TELECOM, in seguito alla disdetta, senza fornire alcun riscontro, cessava i numeri di fonia indicati, non comunicava alcunché in relazione al n. ADSL non più operativo a far data dal 31.12.2007 e manteneva attiva la linea ADSL XXX;

- e) Che al fine di mantenere operativa la predetta linea, in assenza di linee di fonia, la TELECOM attivava, senza alcuna richiesta da parte della XXX, una linea aggiuntiva trasmissione dati;
- f) Che la TELECOM addebitava € 293,50 a bimestre alla XXX, con pagamento a mezzo RID bancario, inviando le relative fatture in XXX;
- g) Che solamente nel marzo del 2013 la XXX riscontrava tali pagamenti per una linea ADSL (e relativa linea aggiuntiva) che non era mai stata *medio tempore* utilizzata relativa ad una sede abbandonata da anni;
- h) Che nel marzo del 2013 la XXX richiedeva senza esito la restituzione degli importi indebitamente pagati.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- i. L'immediata restituzione/pagamento dell'importo di € 6.032,00, indebitamente pagato dal bimestre novembre/dicembre 2009 al bimestre marzo/aprile 2013, oltre a € 162,00 per il contributo attivazione linea aggiuntiva, oltre interessi legali dai singoli pagamenti al saldo;
- ii. Eventuali indennizzi previsti dal contratto;
- iii. Spese di procedimento da liquidarsi secondo equità e proporzionalità.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- In merito al mancato riscontro alla richiesta di cessazione, che con comunicazione del 22.09.2009 la Telecom precisava che la linea XXX non risultava negli archivi;
- In merito all'asserito rilascio dell'immobile di XXX, l'operatore contestava la circostanza in quanto priva di prova documentale e irrilevante in quanto nella richiesta di cessazione non si dà atto che la ricorrente avrebbe rilasciato l'immobile;
- Che la domanda del ricorrente non può essere accolta in forza di quanto previsto dall'art. 1227 c.c. 2° comma, sia in quanto i conti erano addebitati bimestralmente sul conto corrente della ricorrente, sia in quanto era onere della ricorrente stessa conoscere le utenze alla medesima intestate;
- Contestava altresì la domanda anche sotto il profilo del *quantum*.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che venga respinta la domanda avversaria .

Con memoria di replica del 2/10/2013, parte istante contestava integralmente il contenuto della memoria difensiva depositata nell'interesse di TELECOM, con riferimento a quanto segue:

- La mancata produzione della procura da parte di Telecom Italia;

- Che il riferimento alla linea di fonia XXX avanzata da Telecom Italia deve ritenersi irrilevante ai fini del presente procedimento, in quanto l'oggetto della controversia è la linea ADSL XXX,;
- Che la ricorrente aveva comunicato alla Società telefonica la volontà di recedere da tutti i servizi forniti in XXX, Torino, il che implicava l'obbligo da parte di TELECOM di cessare ogni servizio ivi fornito;
- L'inapplicabilità alla fattispecie in esame dell'art. 1227, secondo comma c.c., in quanto relativo a domanda di risarcimento dei danni patiti, e non, come nella fattispecie in oggetto, alla richiesta di ripetizione di somme di denaro illegittimamente pagate alla Società telefonica.

Infine, con controdeduzioni del 18/10/2013, TELECOM replicava:

- che la procura notarile è depositata presso il Corecom, allegandone contestualmente copia;
- che la ricorrente non ha provato di aver rilasciato l'immobile di XXX nel settembre del 2009, per cui si deve ritenere che le fatture siano state ricevute da controparte, che avrebbe potuto reclamarle entro il termine contrattualmente previsto.

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

1. 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.

Si da altresì atto che parte ricorrente ha rinunciato all'eccezione sulla mancata produzione della procura da parte di TELECOM.

B) Nel merito

B. 1 Sulla richiesta di rimborso

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

il caso in esame attiene ad una problematica relativa alla richiesta di rimborso, da parte dell'XXX, di somme relative ad una linea telefonica ADSL (oltre a linea aggiuntiva dati), che sarebbero state indebitamente versate a TELECOM nonostante la richiesta di cessazione effettuata con comunicazione del 15/09/2009.

Al fine di fare chiarezza su quanto oggetto di odierna contestazione, occorre ripercorrere i dati salienti della vicenda, anche con riferimento alla documentazione prodotta agli atti.

Il ricorrente, a supporto della propria domanda, ha depositato copia della lettera del 15.09.2009, a firma del legale rappresentante dell'XXX, avente ad oggetto : disdetta contratto telefonia e ADSL.

Dalla lettura della suddetta comunicazione testualmente emerge che la legale rappresentante "*da in data odierna disdetta da [...] tutti i servizi forniti in XXX e*

*corrispondenti ai seguenti numeri di fonìa : XXX, XXX, XXX, XXX e i **seguenti numeri di ADSL : XXX e XXX**. Rimaniamo in attesa di un Vs. riscontro al riguardo”.*

Va *in primis* osservato che, secondo quanto emerge dal dato letterale sopra esaminato, la linea oggetto di odierna contestazione, e cioè la ADSL n XXX, non veniva espressamente indicata, come non veniva comunicata la circostanza relativa all'asserito imminente trasferimento della società in oggetto, né veniva indicato altro indirizzo a cui inviare eventuali comunicazioni, elementi questi che avrebbero consentito all'operatore telefonico di adempiere compiutamente a quanto era nelle intenzioni della società istante.

La TELECOM, a seguito della disdetta sopra indicata, provvedeva a cessare i numeri ivi indicati, mantenendo attiva la numerazione XXX.

A tale proposito la società ricorrente ha lamentato che, avendo la stessa XXX erroneamente indicato il n. ADSL XXX, in realtà non più operativo dal 31.12.2007, sarebbe stato onere dell'operatore di telefonia comunicare tale circostanza all'utente, che si sarebbe in tal modo avveduto dell'errore commesso, e vi avrebbe pertanto posto rimedio.

Inoltre, ad ulteriore supporto di tale contestazione, XXX evidenzia che la domanda di cessazione riguardava *“tutti i servizi forniti in XXX”* e che solo per mero scrupolo la ricorrente aveva provveduto ad elencarli, il che avrebbe dovuto indurre l'operatore a cessare tutte le utenze attive in XXX riconducibili all'utente stesso.

In tale ambito va evidenziato che l'art. 1175 c.c. impone sia a debitore che a creditore di comportarsi secondo le regole della correttezza e di buona fede, per le quali ognuno ha, cioè, l'obbligo di salvaguardare l'utilità dell'altro, nei limiti di un sacrificio apprezzabile.

Secondo la dottrina e la giurisprudenza più accreditate si ritiene che *correttezza e buona fede in senso oggettivo* (intesa cioè quale dovere di comportarsi lealmente ed onestamente) siano concetti sostanzialmente omogenei. Si tratta di *clausole generali*, il cui contenuto non è preventivamente definito dalla legge, ma destinate ad essere definite dal giudice in relazione alla particolarità dei casi concreti. Più in particolare, il debitore deve eseguire tutte quelle prestazioni strumentali o accessorie necessarie per realizzare compiutamente l'interesse del creditore, mentre il creditore è tenuto a quella cooperazione che è d'uso tra persone corrette, per facilitare al debitore l'adempimento, o almeno per evitargli inutili aggravii.

Nella fattispecie in esame, posto che la linea oggetto di contestazione, e cioè la n. XXX non veniva indicata nella comunicazione di recesso del 15.09.2009 né veniva resa nota la circostanza relativa all'asserito imminente trasferimento della società, ovvero l'indicazione di altro indirizzo a cui inviare eventuali comunicazioni, non può imputarsi alla società TELECOM una violazione dell'onere, gravante sull'operatore, di adeguare la propria condotta ai principi di ordinaria diligenza, posto che il creditore stesso, nel caso di specie, non ha fornito la cooperazione necessaria a consentire al debitore l'esatto adempimento.

Ne' rileva a tal fine la circostanza, dedotta dall'istante, per cui la Società XXX non ha potuto avvedersi della problematica in questione per ben quasi 4 anni in quanto la fatturazione della linea rimasta attiva continuava ad essere inviata presso l'indirizzo della sede dismessa di XXX, e ciò per almeno due ordini di motivi:

in primo luogo in quanto la nota di recesso del 15.09.2009 non recava alcuna indicazione in merito al trasferimento della società, ovvero a nuovi indirizzi a cui inviare le eventuali comunicazioni;

in secondo luogo in quanto la fatturazione TELECOM avveniva tramite RID bancario, modalità idonea a consentire al debitore, secondo i criteri di ordinaria diligenza - posta tra l'altro la natura professionale dell'attività dallo stesso esercitata - di appurare e verificare i contenuti delle somme via via addebitate sul conto corrente.

Discorso diverso merita invece la circostanza relativa all'attivazione, da parte di TELECOM, di una linea aggiuntiva trasmissione dati, necessaria al fine di mantenere operativa la predetta linea ADSL in assenza di linee di fonia.

A tale proposito va evidenziato che secondo l'art. 4 delibera AGCOM n. 179/03/CONS 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 non risulta agli atti che l'operatore abbia comunicato alla XXX di aver provveduto alla creazione di una ulteriore linea telefonica ad hoc, né che tantomeno vi sia stata una richiesta in tal senso da parte della società istante, si può ritenere per il caso di specie che la TELECOM non abbia adeguatamente assolto ai propri oneri informativi così come previsti dall'art. 4 della Delibera AGCOM n. 179/03/CONS sopra citata, e che, per l'effetto, vada riconosciuto a XXX il rimborso dei canoni corrisposti per la linea aggiuntiva dati per il periodo dal novembre 2009 all'aprile 2013 - secondo la previsione di parte istante per la quale non vi è contestazione specifica da parte dell'operatore - pari a € 42,40 a bimestre per un totale di € 890,40, oltre a € 162,00 per il contributo attivazione linea aggiuntiva.

B2. Sulla richiesta di indennizzo

Con riferimento alla domanda dell'istante di cui al punto 2) (Eventuali indennizzi previsti dal contratto) va preliminarmente osservato che il Corecom dispone di un margine di interpretazione delle singole richieste avanzate dall'utente nell'istanza di definizione della controversia, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione (v. Delibera AGCOM n. 276/13/CONS, punto III.1.3). In tal senso, posto che la richiesta avanzata da parte istante risulta formulata in maniera generica, la stessa viene in questa sede interpretata secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare (v. in tal senso Delibera Corecom Umbria n. 4/11) ovvero alla stregua di richiesta di indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti ex art. 8 Allegato A alla delibera AGCOM n. 73/11/CONS.

Detto questo, la domanda dell'istante di cui al punto 2) risulta parzialmente fondata e va accolta nei limiti e per i motivi che seguono:

dalla disamina in oggetto è emerso che la società TELECOM ha attivato la linea aggiuntiva trasmissione dati, senza previa richiesta da parte dell'istante né adeguata relativa informativa.

Ne consegue che la condotta di TELECOM non è stata conforme agli obblighi previsti e che sussiste responsabilità contrattuale per inadempimento delle obbligazioni assunte, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo equo e proporzionato.

L'art. 8 dell'Allegato A alla Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, prevede che *“Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a € 5,00 per ogni giorno di attivazione”*.

Il servizio in oggetto è stato erogato, secondo le affermazioni della società istante non puntualmente contestate da TELECOM, a partire dal bimestre novembre/dicembre 2009 fino al marzo/aprile 2013, per un totale di giorni 1276 (dal 1/11/2009 al 30/04/2013).

In tale ambito, esclusivamente ai fini della liquidazione dell'indennizzo spettante alla società ricorrente, occorre tuttavia valutare anche la condotta da questa tenuta, rilevante ai fini dell'applicazione dell'art. 1227 c.c., in forza del quale *“Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza”*.

Pertanto, posto che anche in relazione all'attivazione della linea aggiuntiva dati e al mantenimento della stessa per quasi 4 anni, presso una sede non più operativa, valgono le considerazioni svolte al paragrafo B.1 con riferimento alla mancata comunicazione al gestore del trasferimento della società oltre che alla possibilità per la società istante di appurare l'esistenza della linea attraverso un ordinario processo di controllo dei pagamenti effettuati tramite RID, si ritiene equo e proporzionale riconoscere l'indennizzo spettante all'utente in misura pari al 50% di quanto dovuto.

Considerato pertanto il periodo di gg. 1276, come sopra calcolati, l'indennizzo da riconoscersi alla ricorrente, da computarsi ai sensi dell'art. 8, comma 1) della Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, Allegato A, (ovvero € 5 *pro die*) sarà pari a € 3.190,00 (ovvero pari al 50% di quanto dovuto).

C) Sulle spese del procedimento.

Si ritiene equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di €100,00 (cento/00) 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:

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 6.09.2013 da XXX, corrente in XXX, contro l'operatore TELECOM ITALIA XXX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, il quale operatore è tenuto a:

Rimborsare i canoni corrisposti per la linea aggiuntiva dati per il periodo dal novembre 2009 all'aprile 2013, pari a € 42,40 a bimestre per un totale di € 890,40,

Rimborsare la somma di € 162,00 per il contributo attivazione linea aggiuntiva;

Corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto la somma di € 3.190,00;

Corrispondere all'istante, a titolo di spese di procedura, la somma di € 100,00.

Le somme così determinate a titolo di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali dai singoli pagamenti al saldo.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore 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