

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXX XXXXXXXXXX/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>

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

VISTI:

- 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";
- 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;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;
- 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;
- 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;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- 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";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- 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);

- l'istanza n. 163 del 13 aprile 2012 con cui il Sig. XXXX XXXXXXXXXX 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 (di seguito, per brevità, Telecom Italia) 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 n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 18 aprile 2012 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 23 agosto 2012 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 26 settembre 2012;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'istante, intestatario di due contratti di telefonia mobile di tipo *business* con Telecom Italia, lamenta "il mancato rispetto delle condizioni contrattuali pattuite", chiedendo la rifatturazione del traffico effettuato sulla base di quanto concordato.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

l'istante sottoscriveva, con l'operatore Telecom Italia, una proposta di abbonamento (codice cliente n. XXXXXXXXXXXXX) relativa a due utenze mobili, la n. XXX XXXXXXXX avente piano tariffario denominato "Alice Mobile 100 H New", e la n. XXX XXXXXXXX avente piano tariffario denominato "Tutto Compreso professional 100". L'utenza n. XXX XXXXXXXX veniva attivata in data 15 maggio 2009 e in data 27 aprile 2009 veniva attivata l'altra utenza mobile, la n. XXX XXXXXXXX.

Successivamente, l'istante continuava a mantenere per l'utenza n. XXX XXXXXXXX il contratto già in essere, ma per l'utenza n. XXX XXXXXXXX, sottoscriveva una nuova proposta di abbonamento (codice cliente n. XXXXXXXXXXXXX), che prevedeva il profilo tariffario denominato "Tim Top Line Unlimited".

Con nota del 13 ottobre 2011 il Sig. XXXXXXXXXX, per il tramite dell'associazione Federconsumatori XXXXXXXX evidenziava che le fatture mancavano dell'indicazione della partita IVA, sebbene indicata nel contratto, e che esse contenevano "per errore (...) la tassa di concessione governativa ad uso residenziale (...)" nonché "addebiti per noleggio apparati, cioè la chiavetta USB compresa nell'offerta". Con la medesima missiva, l'istante contestava le fatture n. 7X03546213 del 13 agosto 2010 di complessivi euro 316,46, (di cui euro 276,01 a titolo di "saldo fattura di recupero sconto sui terminali") e la successiva fattura n. 7X01364002 del 14 aprile 2011, di complessivi euro 118,86, contenente l'addebito di euro 110,00 a titolo di "prodotti in vendita". Infine, pur dichiarandosi disponibile a pagare il traffico effettuato e a restituire tutti gli apparati, chiedeva "la rifatturazione in base a quanto pattuito".

L'operatore riscontrava detta missiva con propria nota del 28 ottobre 2011 confermando la correttezza degli importi fatturati.

In data 25 gennaio 2012 l'istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione con procedura paritetica presso la sede Telecom Italia, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia il Sig. XXXXXXXXXX ha chiesto;

- 1) la "rifatturazione secondo quanto pattuito";
- 2) la "quantificazione dei danni subiti";
- 3) l'indennizzo per la "mancata lavorazione del reclamo";
- 4) il "ritiro della pratica di recupero crediti";
- 5) le "spese di procedura".

In data 12 maggio 2012, nel rispetto dei termini procedurali, la società Telecom Italia ha fatto pervenire una propria memoria difensiva con la quale, nel rigettare ogni addebito e rilevare l'infondatezza dell'istanza, ha evidenziato, *in primis*, che, "l'istante non ha mai contestato di avere regolarmente fruito dei servizi oggetto del contratto che sono stati correttamente e continuativamente erogati", nonostante l'insoluto di euro 1.266,91. Inoltre chiariva quanto segue:

- con riferimento al contratto di cui al codice cliente n. XXXXXXXXXXXXX, precisava che l'intestazione delle fatture risulta corretta, atteso che nella proposta di contratto, nello spazio relativo all'indicazione della Ragione Sociale/Denominazione/Cognome del soggetto destinatario dell'utenza, era stata indicata la dizione "XXXXXXXXXX XXXX" quale persona fisica; quanto al titolo della tassa di concessione governativa, rilevava che nella proposta di contratto risultava barrata la casella "R", che indica che l'utenza deve essere considerata residenziale. Infine, con riferimento all'addebito del noleggio della chiavetta USB, l'operatore evidenziava che erano stati fatturati il relativo abbonamento e noleggio per il periodo 13 settembre 2009 – 10 novembre 2010;

- con riferimento al contratto di cui al codice cliente n. XXXXXXXXXXXXX, ribadiva la correttezza degli addebiti effettuati in conformità con il profilo tariffario "Tim Top Line Unlimited" comprensivi di IVA al 20%; con riferimento alla fattura n. 7X03546213 del 13 agosto 2010, nella quale risultano addebiti per euro 276,01 a titolo di "saldo fattura di recupero sconto sui terminali", l'operatore ha evidenziato che il suddetto importo è dovuto in virtù dell'art. 11 delle Condizioni Generali di Contratto, ai sensi del quale, in caso di recesso anticipato rispetto alla data contrattualmente prevista, ovvero 24 mesi, Telecom Italia avrà diritto alla restituzione delle somme "abbonate" al Cliente a titolo di sconto in sede di attivazione del contratto.

Ai soli fini di integrazione istruttoria ai sensi dell'art. 18, comma 1, del "Regolamento", questo Ufficio ha chiesto all'istante, in data 17 febbraio 2014, di fornire copia dei contratti sottoscritti con l'operatore Telecom Italia XXX perché, pur essendo allegati all'istanza introduttiva del presente procedimento, risultavano illeggibili; analogamente, in data 10 settembre 2014, ha chiesto di fornire copia dell'istanza di

conciliazione a suo tempo presentata alla Commissione di Conciliazione Paritetica di Telecom Italia. Tali richieste venivano riscontrate rispettivamente in data 28 febbraio 2014 e 16 settembre 2014.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare si rileva che:

- l'oggetto della presente disamina deve necessariamente limitarsi alla vicenda relativa alla numerazione XXX XXXXXXXX citata nell'istanza di definizione, atteso che nell'apposito spazio del formulario "GU14", dedicato alla indicazione del numero di utenza interessato al disservizio, viene unicamente indicata detta numerazione e pertanto è preclusa a quest'Autorità l'analisi di ogni ulteriore considerazione in relazione ad altre utenze;

- con riferimento alla domanda di cui al punto 2) delle richieste, si evidenzia che essa non specifica chiaramente a cosa si riferisca l'espressione "danni subiti"; da quanto esposto, essa sembra riconducibile ad una richiesta di risarcimento del danno, materia questa riservata alla competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria. Si rammenta, infatti, che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del "Regolamento", l'oggetto della pronuncia dell'Autorità esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità medesima. Pertanto tale domanda è improcedibile;

- per quanto concerne la richiesta di cui al punto 3) della domanda, riguardante la spettanza di un "*indennizzo per mancata lavorazione del reclamo*", si rileva che, trattandosi di domanda nuova rispetto alle richieste contenute nell'istanza di conciliazione, essa viola il principio dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione ed è quindi da ritenersi improcedibile. Peraltro, si deve evidenziare che agli atti del procedimento si rinviene risposta scritta fornita dall'operatore, nei termini di cui alla normativa di settore, alla lettera indirizzatagli tramite l'associazione Federconsumatori in data 13 ottobre 2011.

Ciò posto, nel merito della richiesta di "*rifatturazione secondo quanto pattuito*" espressa al punto 1) dell'istanza, si rileva che essa risulta, sia nella sua formulazione, sia nella sostanza, generica ed indeterminata: in particolare, vista anche la formulazione del tutto confusa della più volte citata nota dell'utente del 13 ottobre 2011, non risulta possibile comprendere quali fossero le condizioni contrattuali pattuite, né quali le voci di fatturazione esattamente contestate dall'istante e le eventuali motivazioni addotte a supporto. Non soccorre neppure la rimanente documentazione allegata all'istanza di definizione, nella quale non si annoverano copie di fatture, in ipotesi, contestate, né altro che possa essere utile allo scopo.

Inoltre, si evidenzia il fatto che, a fronte della continua e regolare fruizione da parte dell'istante dei servizi telefonici forniti da Telecom Italia per tutto il periodo di vigenza contrattuale, l'istante appare avere omesso, quanto meno per la maggior parte, il pagamento della relativa fatturazione, laddove invece avrebbe dovuto contestare eventuali illegittimità riscontrate negli addebiti e pagare entro la scadenza, per differenza, almeno gli importi ritenuti legittimi. Pertanto, a fronte della corretta condotta di Telecom Italia nell'eseguire il contratto, non è, di converso, ravvisabile in

DELIBERAZIONE
n. 36 del 27 ottobre 2014

capo al Sig. XXXXXXXXXX un comportamento conforme al principio di buona fede e diligenza che deve informare qualsivoglia rapporto contrattuale.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, 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 27 ottobre 2014;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza presentata in data 13 aprile 2012 dal Sig. XXXX XXXXXXXXXX nei confronti di Telecom Italia XXX, con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'istante 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.

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