

DETERMINAZIONE n. 16 del 15 aprile 2020

Oggetto: Definizione della controversia GU14 n. 329/17xxxx/ Telecom Italia S.p.A.

IL DIRIGENTE

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”;

VISTA 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 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l’“*Accordo quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, 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 la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche*” e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*”;

VISTA l’istanza GU14 n. 329 del giorno 13 giugno 2017 con cui la società 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 S.p.A. (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 Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società istante, intestataria di un contratto *business* di telefonia fissa e mobile con Telecom Italia, lamenta l’applicazione di tariffe maggiori rispetto a quelle pattuite nonché l’addebito di costi per l’attivazione.

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

- “*nel mese di luglio 2016, [un agente commerciale dell’agenzia Koinè] per conto di Telecom Italia, si recava presso l’azienda per proporre un riposizionamento dei contratti in essere, rinnovando le tariffe pertinenti ai servizi di telefonia fissa e mobile*”;
- “[*constatava*] l’addebito di costi non di pertinenza, in quanto nulla [*era stato*] comunicato in merito ai costi di attivazione “*una tantum*” relativi ai servizi di telefonia fissa, oltre a somme non concordate con [*l’agente di riferimento*] al momento della trattativa avente ad oggetto i servizi di telefonia mobile, [*dato che lo stesso agente commerciale*], accordava uno sconto dei 30% sugli importi fatturati”;
- “[*contattava*] numerose volte l’assistenza clienti Telecom Italia, al numero telefonico 191 per segnalare l’anomalia degli addebiti riscontrati nelle fatture e, [*tali*] segnalazioni si concludevano sempre con delle rassicurazioni, in merito al riposizionamento dei canoni attivati con lo sconto dei 30%, in fase di sottoscrizione contrattuale”;
- “*in data 13 gennaio 2017 [inviava] a mezzo PEC, formule reclamo con cui richiedeva il rimborso di quanto pagato in più rispetto al preventivo redatto nel mese di luglio 2016, in fase di sottoscrizione contrattuale; non riceveva nessun tipo di riscontro in merito e chiedeva la portabilità di tutti i servizi ad altro gestore*”.



In data 6 giugno 2017 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:

- i) *“lo storno di tutta la posizione debitoria sino a fine ciclo di fatturazione per le linee associate alla telefonia fissa pari ad € 1.348,84”;*
- ii) *“lo storno di tutta la posizione debitoria sino a fine ciclo di fatturazione per le linee associate alla telefonia mobile pari ad € 684,94;*
- iii) *“rimborso di quanto pagato in più rispetto al preventivo pari ad € 800,00”;*
- iv) *“indennizzo pari ad € 1.200,00 per le mancate risposte ai reclami”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 17 luglio 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto l'improcedibilità e l'inammissibilità della domanda di controparte.

Preliminarmente l'operatore ha eccepito la genericità e *contraddittorietà* delle contestazioni avversarie, in quanto *“oltre che la totale assenza di supporto probatorio, basti pensare che è stato richiesto un indennizzo pari ad € 1.200,00 per mancata risposta ai reclami senza averne depositato uno (sic!). Fermo restando che non è possibile liquidare in sede Corecom una tale somma per mancata risposta ai reclami, deve essere sottolineato che non vale l'indicazione generica, priva di "oggettivi elementi, anche temporali, in ordine alle effettive segnalazioni del problema" (DELIBERA DL/209/15/CRL/UD), dunque ai fini della liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami, l'istante deve fornire la prova di averli trasmessi secondo le modalità prescritte dal contratto”.*

La società Telecom Italia ha, nel merito, evidenziato *“che (cfr. DELIBERA DL/204/15/CRL/UD del 18/12/2015, DELIBERA DL/172/CRL/UD E DELIBERA DL/197/15/CRL/UD): "In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001 [ecc...]) secondo il quale il creditore che agisce per l'inadempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza di adempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa altrui non imputabile ex art. 1218 c.c.". Fermo quanto sopra, analizzando il contratto allegato i costi relativi alle voci Una Tantum erano già presenti in fase di contrattualizzazione infatti è presente anche il timbro e firma del cliente. Per quanto riguarda l'attivazione di NUVOLA è presente l'attivazione del servizio con la dicitura Servizi comunicazione integrata”.*

L'operatore ha precisato che *“l'insoluto presente ammonta ad euro 1.346,7”* e alla luce di quanto dedotto ha ribadito la richiesta di rigetto dell'istanza.

3. La replica dell'istante.

L'istante ha fatto pervenire, in data 26 luglio 2017, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria di replica, con la quale, nel ribadire la fondatezza delle proprie contestazioni ha respinto integralmente le eccezioni sollevate dall'operatore.

4. Motivazione della decisione.

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

Nel merito.

Sulla fatturazione di costi difforni rispetto a quanto concordato con l'operatore in fase di adesione contrattuale.

Parte istante ha dedotto che, *“nel mese di luglio 2016, [un agente commerciale dell'agenzia Koinè] per conto di Telecom Italia, si recava presso l'azienda per proporre un riposizionamento dei contratti in essere, rinnovando le tariffe pertinenti ai servizi di telefonia fissa e mobile”*, ma che, nei mesi successivi riscontrava nelle fatture degli importi superiori rispetto al costo pattuito.

Di contro l'operatore ha dedotto la genericità della contestazione attesa la carenza probatoria in atti.

La doglianza di parte istante non è fondata e, per la parte in cui è riferita alla difformità contrattuale, non sono meritevoli di accoglimento le richieste *sub i), ii) e iii)* di storno dell'intera posizione debitoria sino a fine ciclo fatturazione e di ricalcolo di quanto fatturato in eccedenza. L'istante ha omesso di produrre agli atti una documentazione indispensabile allo svolgimento e alla completezza della fase istruttoria da cui poter evincere le condizioni contrattuali previste dall'offerta commerciale proposta. Infatti, l'utente si è limitato ad allegare un prospetto riassuntivo dei costi previsti corredato di appunti a margine che risultano inutilizzabili, in quanto non ha provato che tali annotazioni provenissero effettivamente dall'agente. Oltretutto non ha allegato le fatture ricevute né ha provato di aver reclamato le stesse contestando nel dettaglio le singole voci non riconosciute.

Tale insufficienza probatoria impedisce di effettuare l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall'operatore durante il periodo di fatturazione oggetto di contestazione. Né dal corredo istruttorio risulta documentazione ulteriore dalla quale sia possibile riscontrare una difformità fra quanto concordato nel contratto e quanto effettivamente applicato in fase di fatturazione. Pertanto, non possono essere accolte le domanda *sub i), ii) e iii)*, attesa l'insufficienza probatoria a corredo delle richieste.

Viceversa, è meritevole di accoglimento la domanda d'indennizzo *sub iv)* per la mancata risposta al reclamo del 13 gennaio 2017 inviato tramite PEC all'operatore, atteso che agli atti non risultano riscontri da parte del gestore.

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo *“per mancata o ritardata risposta ai reclami”*, di cui all'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede nel caso in cui *“l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detraendo il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi di Telecom Italia per la risposta al reclamo del 13 gennaio 2017, si determina il *dies a quo* nella data del 13 febbraio 2017 ed il *dies ad quem* nel giorno 6 giugno 2017, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto, in accoglimento della domanda di cui al punto *iv)* delle richieste contenute in istanza, l'indennizzo da riconoscere all'utente, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, è pari all'importo di euro 113,00 (euro 1,00 x 113 giorni di mancata risposta al reclamo).

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTO l'art. 19, comma 7, del Regolamento che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoReCom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di euro 500,00;

VISTA la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Castelli, ex art. 19 del Regolamento;

DISPONE

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 13 giugno 2017 dalla società xxxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A. che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario di:
 - a) euro 113,00 a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
 - b) euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

La somma così determinata a titolo di indennizzo e di cui al precedente punto 1) lettera a) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

È 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.

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.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso 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.

Firenze, 15 aprile 2020

Il Dirigente
Dott.ssa Cinzia Guerrini