

DELIBERA N. 020/14/CRL/UD del 16 aprile 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

██████████ / TELECOM ITALIA ██████████

IL CORECOM LAZIO

Nella Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 16 aprile 2014;

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori;

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19 recante " *Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259 recante " *Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito per brevità "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, il "Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 " *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'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481*" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 20 novembre 2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/659/2012, con cui la ██████████ (di seguito, per brevità "██████████") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia ██████████ (di seguito, per brevità, "Telecom");

VISTA la nota del 26 novembre 2012, con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 10 gennaio 2013 con la quale l'istante ha presentato la memoria difensiva ed i documenti;

VISTA la nota del 10 gennaio 2013 con la quale Telecom ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

VISTA la nota del 14 gennaio 2013 con la quale l'istante ha presentato la memoria di replica;

UDITE tutte le parti nell'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento

L'istante, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando quanto segue:

- 1) nonostante la sottoscrizione di un contratto Flat Linea Voce ISDN, il 2 dicembre 2011 Telecom senza motivazione e senza preavviso applicava tariffe a consumo, con addebiti di oltre Euro 2.000,00 per ciascuna delle linee oggetto del contratto;
- 2) a seguito dei reclami, Telecom comunicava con telegramma che vi era stato un abuso del servizio con un abnorme livello di traffico;
- 3) in pendenza dei reclami sugli importi addebitati, i servizi venivano più volte interrotti;
- 4) le fatture del 3° bimestre 2012 non sono mai state emesse né rese disponibili per la verifica degli importi;
- 5) con l'istanza di conciliazione, l'utente chiedeva il ripristino dei servizi, il riaccredito degli importi illegittimamente addebitati, il rimborso dei costi sostenuti per rendere operativo il servizio nonostante le interruzioni, tra cui il costo del servizio HDSL di backup sostenuto con Fastweb, il risarcimento dei danni materiali, morali e di immagine, per un ammontare di Euro 500.000,00;
- 6) all'udienza per il tentativo di conciliazione, l'utente reiterava le domande. Telecom non accoglieva la proposta e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- 7) a seguito di provvedimento temporaneo (prot. U5271/12), la linea veniva riattivata;
- 8) con memoria del 10 gennaio 2013, l'istante precisava di aver concluso telefonicamente con Telecom, senza mai ricevere la copia cartacea, un contratto per la fornitura del servizio Linea Voce ISDN, che prevedeva, a fronte di un canone mensile prestabilito, la possibilità di effettuare chiamate urbane ed interurbane gratuite e senza limiti con riferimento a quattro linee. Precisava che a dicembre 2011 Telecom aveva modificato le condizioni contrattuali senza preavviso e che, a seguito dei reclami in ordine alle fatture ricevute, il 21 marzo 2012 Telecom aveva comunicato la cessazione del servizio per abuso della tariffa, dovuto ad un accertato fenomeno di "Ascolta e Guadagna" verso una numerazione che [REDACTED] ha dimostrato essere necessaria allo svolgimento della sua attività. Precisava inoltre di aver provveduto al pagamento degli importi non contestati di cui alla fattura del 2° bimestre 2012 e di non aver provveduto al pagamento

della fattura del 4° bimestre 2012 perché contenente ancora importi errati, nonostante i numerosi reclami effettuati, e di non aver mai avuto la disponibilità della fattura del 3° bimestre. Il 29 agosto 2012 Telecom aveva sospeso il servizio di tre utenze, riattivandolo il giorno successivo stante la pendenza del contenzioso. Le utenze erano state nuovamente sospese il 25 settembre e riattivate il 10 ottobre, sospese il 6 dicembre e riattivate il 14 dicembre; non era mai stato riattivato il servizio pricing. I reclami erano stati svolti tutti telefonicamente al servizio 191. Riservandosi di agire in separato giudizio per il risarcimento dei danni, concludeva chiedendo: a) per il 2° bimestre 2012, l'emissione di una nota di credito di Euro 4.711,60 per il traffico fatturato a consumo; b) l'annullamento degli addebiti per servizio voce relativamente alle fatture del 3°, 4°, 5°, 6° bimestre 2012 e 1° bimestre 2013 per traffico non riconosciuto e contestato, e per corresponsione di canoni ad altro gestore, con emissione di nota di credito per complessivi Euro 9.018,00; c) un indennizzo per le sospensioni del servizio di complessivi Euro 1.080,00; d) un indennizzo di Euro 1.212,00 per attivazione di un diverso profilo tariffario non richiesto con riferimento alla cessazione del servizio di pricing dal 3.12.2011 al 9.1.2013, fino alla riattivazione; e) un indennizzo di Euro 400,00 per la mancata risposta ai reclami;

9) con memoria del 10 gennaio 2013, Telecom dichiarava di aver disattivato le linee il 2 dicembre 2011 conformemente a quanto previsto dalla procedura per la gestione dei casi di abuso di offerte di pricing flat di fonia, avendo il reparto competente riscontrato un uso non compatibile con quello normale. Di ciò l'utente era stato informato telefonicamente e tramite fax, prima del distacco, in data 1 dicembre 2011. Dichiarava inoltre che la sospensione delle linee, in diversi periodi, era stata effettuata a fronte del ripetuto mancato pagamento delle fatture, nonostante i solleciti;

10) con memoria di replica del 14 gennaio 2013, l'istante contestava il dedotto abuso ed uso improprio del servizio, insussistente e non dimostrato. Contestava di aver mai ricevuto alcuna comunicazione prima della cessazione dell'offerta, ribadiva la indisponibilità della fattura del 3° bimestre 2012, e l'illegittimità delle sospensioni effettuate in pendenza dei reclami sulle fatture emesse;

11) all'udienza del 6 marzo 2013, Telecom ribadiva la morosità dell'istante per l'integrale mancato pagamento di alcune fatture e l'istante precisava di non aver provveduto al pagamento delle fatture perché contestate in tutte le voci. La controversia veniva rimessa al Collegio per la decisione.

2. Motivi della decisione

2.a. 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.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

In applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, ed alla luce delle precisazioni effettuate dall'utente nelle difese, la domanda viene interpretata e limitata come domanda di condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo in conseguenza di un eventuale inadempimento, nella fattispecie rappresentato dall'applicazione di tariffe difformi da quelle convenute e da addebiti per traffico contestato, dalla sospensione del servizio in pendenza dei reclami e dalla mancata risposta ai reclami

2.b. Nel merito

2.b.1. Sull'applicazione di profili tariffari non convenuti e sugli addebiti per traffico contestato

L'istante lamenta l'applicazione da parte di Telecom di tariffe a consumo, anziché della tariffa Flat originariamente convenuta, per il servizio voce, nelle fatture del 2° bimestre 2012 delle tre utenze.

L'operatore dichiara di aver cessato il profilo tariffario Flat dell'offerta il 2 dicembre 2011, avendo riscontrato livelli anomali ed abnormi di traffico e quindi un utilizzo improprio del servizio e dichiara di averne informato l'utente telefonicamente e a mezzo fax il 1 dicembre 2011.

La domanda dell'utente è fondata per le seguenti ragioni.

Sebbene nessuna delle parti abbia prodotto la copia del contratto tra loro in essere, tuttavia deve ritenersi provato dalle fatture in atti, dal telegramma di Telecom e dalle sue stesse dichiarazioni, che il profilo tariffario attivo sulle tre utenze di ██████████ fosse di tipo Flat, e non a consumo. L'offerta, sulla base della documentazione fornita dall'istante, prevedeva telefonate illimitate verso tutti i telefoni fissi in Italia, senza scatto alla risposta.

E' altresì provato (fattura del 2° bimestre 2012), ed ammesso dallo stesso operatore, che la tariffa a consumo, anziché Flat, è stata applicata per il traffico telefonico voce sin dal 2 dicembre 2011 e che la comunicazione della modifica del profilo tariffario è stata effettuata da Telecom solo in data 20 marzo 2012.

Telecom, per giustificare la legittimità del suo operato, si è limitato a dedurre di aver rilevato un livello abnorme e quindi anomalo di traffico sulle tre utenze, ma non ha fornito alcuna prova a sostegno di tale dichiarazione, quale ad esempio le verifiche effettuate e gli esiti, o le fatture precedenti dalle quali sarebbe stato possibile confrontare il livello dei consumi, o il dettaglio delle telefonate, né ha precisato le numerazioni geografiche verso le quali si sarebbe verificato il traffico anomalo. Viceversa, l'attività esercitata dall'utente è compatibile con un elevato traffico telefonico.

Nè l'operatore ha provato il preavviso di modifica del profilo tariffario asseritamente inoltrato via fax all'utente prima della cessazione, comunicazione che l'utente ha espressamente contestato di aver mai ricevuto.

Deve pertanto ritenersi che Telecom abbia illegittimamente e senza preavviso modificato il profilo tariffario dell'utente, con conseguente diritto di quest'ultimo allo storno degli importi addebitati a

consumo per traffico voce locali e interurbane, nonché ad un indennizzo per l'applicazione di un profilo tariffario diverso da quello convenuto.

L'istante contesta inoltre il traffico di cui alle fatture del 3°,4°,5°,6° bimestre 2012 e 1° bimestre 2013, chiedendo l'annullamento delle fatture voce, i cui canoni sarebbero stati corrisposti ad altro gestore, e l'emissione di una nota di credito di Euro 9.018,00.

La domanda dell'utente può essere accolta nei seguenti limiti.

Al di là di una mera generica contestazione di traffico, non risulta che l'utente abbia mai chiesto la risoluzione del contratto in essere con Telecom, nonostante la riscontrata difforme tariffazione, né l'utente ha provato la corresponsione dei canoni ad altro gestore.

Stante la vigenza del contratto Telecom, e l'utilizzo dei servizi da esso forniti, non vi è dunque motivo per annullare in toto le fatture del 3°,4°,5°,6° bimestre 2012 e 1° bimestre 2013 di tutte e tre le utenze. Tuttavia, considerata l'applicazione da parte di Telecom, anche in queste fatture, di profili tariffari a consumo anziché flat, l'operatore dovrà stornare dalle stesse gli addebiti per traffico voce locali e interurbane, comprese nell'offerta iniziale, ripristinando così le condizioni economiche pattuite..

Sulla base di tutto quanto sin qui esposto e richiamato, Telecom dovrà pertanto provvedere a stornare gli importi addebitati per traffico voce locali e interurbane nelle fatture del 2° 3°,4°,5°,6° bimestre 2012 e 1° bimestre 2013 relativamente alle utenze n. XXXXX58394, XXXXX53354, XXXXX50138, e a corrispondere all'utente un indennizzo per l'applicazione di un differente profilo tariffario.

Tale indennizzo, ai sensi del combinato disposto degli artt. 2 e 8.2. dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, si liquida in Euro 354,00 per il periodo 2 dicembre 2011 – 20 novembre 2012 (data dell'istanza di definizione), rappresentando la scelta di sottoporre la controversia ad un terzo in sede di definizione amministrativa il momento in cui la risoluzione della questione transita dalla gestione delle parti a quella di un terzo, e non essendo pertanto ragionevolmente sanzionabile il mancato adempimento spontaneo in pendenza della procedura.

Nulla può essere disposto in ordine alla lamentata cessazione del servizio di pricing Linea Voce ISDN, stante la mancanza di prova in ordine alla richiesta di attivazione del servizio.

2.b.2. Sulla sospensione dei servizi

L'istante lamenta l'illegittima sospensione dei servizi effettuata rispettivamente il 29 agosto 2012 per 24 ore, il 25 settembre 2012 sino al 10 ottobre 2012, il 6 dicembre 2012 sino al 14 dicembre 2012, relativamente a tutte e tre le utenze.

L'operatore ammette le sospensioni, sia pure per periodi diversi per ciascuna linea, deducendo di averle legittimamente effettuate a fronte della morosità dell'utente.

La domanda dell'utente è fondata per le seguenti ragioni.

Con riferimento alle fatture del 2° bimestre 2012, l'istante ha contestato gli importi addebitati a consumo, provvedendo al parziale pagamento degli importi non contestati. Non sono state pagate invece le fatture del 3° bimestre 2012. Ma ciò è accaduto per causa imputabile

all'operatore. Infatti, nel riepilogo dei conti delle tre utenze estratto dal portale clienti del sito 191 Impresa Semplice non vi è evidenza del conto n. 3/12.

Per quanto riguarda le fatture successive, l'utente, ritenendo che le condizioni economiche non corrispondessero a quelle stabilite, contestava per intero gli addebiti, aprendo sempre procedure di reclamo telefoniche.

Tutte queste circostanze – parziale pagamento delle fatture del 2° bimestre, mancata fatturazione del 3° bimestre 2012, puntuali reclami telefonici sulle fatture successive – non sono state contestate da Telecom, con ciò dovendosi ritenere pacificamente ammesse ex art. 115 c.p.c..

Si ritiene dunque che le sospensioni del 29 agosto e del 25 settembre 2012 siano state illegittimamente disposte, dal momento che gli addebiti, il cui parziale e mancato pagamento è stato causa della sospensione, erano oggetto di specifici reclami, cui l'operatore non ha mai fornito riscontro e che anche la sospensione del 6 dicembre sia stata illegittimamente effettuata, essendo avvenuta nella pendenza del termine previsto per l'avvio del procedimento di definizione.

Rilevano al riguardo l'art. 4, comma 2 dell' Allegato A della Delibera 664/06/CONS, secondo il quale: *“L'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione. Restano ferme le conseguenze previste in conformità alla legge per il ritardato pagamento delle somme che all'esito dovessero risultare dovute”* e l'art. 5, comma 2 del Regolamento 173/07/CONS che testualmente recita: *“non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi dell'art. 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di sei mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione”*.

Spetta pertanto all'istante un indennizzo per le illegittime sospensioni del servizio relativamente alle tre utenze, che, ai sensi del combinato disposto degli artt. 2, 4.1. e 12.2 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS viene determinato in complessivi Euro 1.080,00.

2.b.3. Sulla mancata risposta al reclamo

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami svolti tramite Servizio Clienti, precisamente il 27 febbraio, l'8 marzo, il 21 marzo, il 5 aprile, il 25 maggio, il 26 giugno, il 4 settembre, il 26 settembre 2012, tutti inerenti le indebite fatturazioni, chiedendo il relativo indennizzo.

Rileva, allora, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque

non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

E' in atti il telegramma inviato da Telecom all'utente il 20 marzo 2012, con il quale l'operatore comunicava la modifica del profilo tariffario conseguente al dedotto uso improprio del servizio.

Deve pertanto ritenersi che l'operatore abbia dato concreta risposta ai reclami inerenti la differente tariffazione effettuata, rigettandoli e fornendo all'utente esaustiva motivazione.

La domanda non può pertanto essere accolta.

2.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, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di 150,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda della [REDACTED] [REDACTED] sia da accogliere;

RITENUTO inoltre che, quanto alle spese di procedura, alla luce dei criteri generalmente seguiti da questa Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 150,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura.

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

L'accoglimento nei termini esposti in motivazione dell'istanza presentata dalla [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] in data 20 novembre 2012.

La società Telecom Italia [REDACTED] è tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 354,00 (trecento cinquantaquattro/00) a titolo di indennizzo per l'applicazione di profilo tariffario non richiesto, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

- b) Euro 1.080,00 (mille ottanta/00) a titolo di indennizzo per le sospensioni dei servizi, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.
- c) Euro 150,00 (centocinquanta) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

La società Telecom Italia [REDACTED] è inoltre tenuta a stornare gli importi per traffico voce locali e interurbane addebitati all'utente a partire dalla fattura del 2° bimestre 2012 sino alla fattura del 1° bimestre 2013 relativamente alle utenze n. XXXXX58394, XXXXX53354, XXXXX50138.

E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03 CSP.

Ai sensi dell'art.19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma 16 aprile 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Il Dirigente

Antonio Calicchia