

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.635
LEGISLATURA	X

Il giorno 9 febbraio 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TIM X (GIÀ TELECOM ITALIA X)



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*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, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la sentenza della Corte di Cassazione n. 10313/2004;

Viste le delibere Agcom n. 4/10/CIR, n. 118/127/CIR e n. 129/12/CIR;

Viste le delibere del Corecom Emilia-Romagna n. 2/11, n. 47/11, n. 12/11, n. 26/12; le delibere del Corecom Lazio n. 22/10, n. 30/10, n. 40/10 e n. 62/12; le delibere del Corecom Lombardia n. 42/12 e n. 50/12;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome.

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.299);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 9 febbraio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Tim X (di seguito Tim) una serie di disservizi e malfunzionamenti relativi alla propria utenza business, in particolare riferimento alle due linee voce che non funzionavano contemporaneamente oltre che la fatturazione di importi errati e l'inserimento dei propri dati in maniera erronea ed incompleta nei pubblici elenchi sia cartacei che on-line.

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

- che in data 28.08.2014 aderiva alla proposta commerciale *Tutto-nuove linee abbonamento Linea Valore + ISDN* di Tim, mediante la sottoscrizione contrattuale;
- che tale contratto prevedeva un servizio telefonico illimitato verso numeri sia fissi che mobili nazionali, servizio Internet illimitato e due canali voce contemporanei (essendo la linea ISDN-MULTINUMERO) il tutto per il canone bimestrale di Euro 110,00 oltre IVA;
- che fin dall'attivazione di tali utenze, avvenuta in data 17.09.2014, le due linee voce non funzionavano simultaneamente e l'abbonamento ADSL era oggetto di un pagamento aggiuntivo di Euro 40,00 oltre IVA a bimestre (non previsto nella proposta contrattuale) e che le fatturazioni presentavano voci di costo per traffico telefonico che avrebbe dovuto essere invece compreso nel piano tariffario sottoscritto;
- che gli elenchi telefonici cartacei ed on-line per l'anno 2015 riportavano il nome dell'istante non preceduto dal proprio titolo professionale e che in luogo del numero di telefono era inserito il numero di fax;
- che in seguito al verificarsi di tali disservizi l'istante presentava reclamo telefonico al n. 191, chiedendo la rettifica, ma senza esito;
- che in data 6.10.2014 e 9.01.2015 inoltrava reclamo a mezzo lettera raccomandata, cui è seguita risposta lacunosa e non esaustiva solo in data 12.02.2015 e 24.02.2015, con la quale Tim riconosceva un rimborso di Euro 16,24 oltre IVA per le chiamate verso numeri mobili;
- che in data 2.03.2015 inviava ulteriore reclamo a mezzo pec, ad oggi privo di riscontro;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- che in data 6.05.2015 inviava lettera raccomandata di recesso da Tim e passava ad altro operatore telefonico;
- che in data 8.05.2015 veniva contestata la fattura n. 8H00334205 del 7.04.2015 per Euro 40,00 oltre IVA come canone per il servizio ADSL, non dovuto poiché ricompreso nel piano tariffario da Euro 110,00 oltre IVA;
- che la fattura n. 8H00562109 del 5.06.2015, rimasta insoluta, risulta non dovuta per l'importo di euro 60,00 oltre IVA addebitato a titolo di recesso anticipato così come per l'importo di Euro 110,00 oltre IVA a titolo di canoni per servizi non fruiti stante l'esercitato recesso e passaggio ad altro operatore, avvenuto in data 7.05.2015 (mentre Tim continua a fatturare fino al 31.05.2015);
- che tali importi sono stati contestati con lettera del 29.06.2015 a cui l'operatore dà riscontro in data 23.07.2015 confermando la regolarità del conto telefonico n. 4/2015;
- che in data 31.08.2015 viene contestata la fattura n. 8H00790812 del 6.08.2015 relativa al bimestre giugno/luglio 2015, stante la già avvenuta cessazione del servizio;
- che in data 6.10.2015 Tim emette nota di credito per Euro 113,23 in favore dell'istante che ad oggi non risulta ancora rimborsata.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) rimborso delle fatture nn. 8H01066233, 8H0130760, 8H00102827, 8H003342, 8H00562109, 8H00790812, 8H01015295 per la quota di abbonamento non fruita relativa al canale voce non funzionante così per complessivi Euro 268,40;
- b) indennizzo di Euro 5.445,00 per mancata attivazione del servizio dal 28.08.2014, come previsto all'art. 26 delle condizioni generali di abbonamento;
- c) rimborso delle fatture nn. 8H01066233, 8H0130760, 8H00102827, 8H003342, 8H00562109, 8H00790812, 8H01015295 per Euro 157,78 per illegittima fatturazione del servizio ADSL;
- d) rimborso di Euro 60,00 chiesti a titolo di recesso anticipato e di Euro 100,00 per cessazione anticipata della linea chiesti nella fattura n. 8H00562109 e n. 8H01015295;
- e) indennizzo di Euro 800,00 per l'errata indicazione dei dati sugli elenchi telefonici cartacei ed on-line;
- f) indennizzo di Euro 400,00 per mancata risposta ai reclami;
- g) rimborso di Euro 100,00 quale somma trattenuta a titolo di *anticipazioni conversazioni telefoniche*, poiché trattenuta senza alcun titolo;
- h) Euro 150,00 per spese di procedura.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ritenendo infondate in fatto e in diritto le doglianze di parte istante, precisa quanto segue.

In relazione alla fattura del 1° bimestre 2015, oggetto di contestazione, la stessa è stata rettificata attraverso l'emissione di nota di credito di Euro 135,00 per l'addebito erroneo dei costi di adesione e cessazione della linea valore + e pertanto nulla risulta ulteriormente dovuto.

In merito al costo di Euro 40,00 mensili di canone ADSL si rileva che da contratto fosse previsto uno sconto di Euro 20,00 al bimestre per sei bimestri e che nel caso la linea ADSL fosse cessata prima del termine dei 24 mesi previsti dall'offerta, Tim avrebbe addebitato l'importo complessivo di Euro 60,00 a titolo di corrispettivo per il recesso. Parte istante ha fruito di tale bonus dal 17.09.2014 al 6.05.2015, pertanto sulla fattura relativa al 4° bimestre 2015 è stato addebitato il rateo del canone ADSL fino al 26.05.2015, maturando così un diritto allo storno parziale del canone stesso dal 6.05.2015 (data di richiesta di passaggio ad altro operatore) al 26.05.2015, per totali giorni 21, pari ad Euro 14,00.

Riguardo al lamentato disservizio relativo al mancato funzionamento in contemporanea delle due linee voce, anche in esito alle verifiche espletate dal tecnico, si ritiene plausibile l'istante avesse collegato alle due uscite digitali (borchia NT1 base) apparecchi ISDN di sua proprietà inadatti o non configurati correttamente.

Relativamente alle fatture contestate si specifica inoltre che:

- per la domanda di cui al punto 9) dell'istanza avversaria è già stato effettuato il riaccredito di Euro 16,24 per chiamate verso cellulari, nella fattura del secondo bimestre 2015;
- la fattura n. 8H00334205 del 3/15 di Euro 174,50, risulta corretta in base al contratto;
- nella fattura n. 8H00790812 del 5/2015 l'importo di Euro 60,00 è stato addebitato a titolo di cessazione anticipata dell'offerta promo tutto;
- con fattura n. 8H01015295 è stato rimborsato quanto addebitato erroneamente in fattura n. 8H00790812 per Euro 113,23 e tale riaccredito è stato comunicato all'istante (doc. 3). Si precisa inoltre che tale riaccredito è stato opposto per Euro 109,00 in compensazione della fattura n. 8H00562109 e per Euro 4,23 in compensazione parziale della fattura n. 8H00790812 di totali 135,21 (per la quale sussiste attualmente un insoluto per Euro 130,98);
- i costi di recesso e cessazione anticipata sono stati applicati così come previsti dalla *welcome letter* inviata a parte istante.

Relativamente alla problematica della pubblicazione sugli elenchi telefonici si precisa che nell'edizione 2015 la linea xxxx873 è stata correttamente pubblicata abbinata al nominativo preceduto dal titolo di avvocato. La linea aggiuntiva n. xxxx035 non è stata pubblicata correttamente a causa di un errore di



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

sistema e tale errore ha già trovato ristoro nel riaccredito di Euro 124,00, pari a quattro mensilità di canone di abbonamento ex art. 28 CGS punto 2 (doc. 5), sulla fattura del 4° bimestre 2015.

Si precisa inoltre che nulla può essere riconosciuto a titolo di indennizzo non potendosi attribuire alcuna funzione pubblicitaria all'inserimento del nominativo nelle Pagine Bianche.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere parzialmente accolte, per le ragioni di seguito precisate.

A) Le domande di cui al punto a), c) e g) sono trattate congiuntamente e vengono parzialmente accolte.

Occorre primariamente rilevare che in caso di contestazione di quanto fatturato, la presente Autorità ha un orientamento costante secondo il quale *"sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare (cfr. Cass. N. 10313/2004)"* (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 12/11) e che *"deve essere accolta l'istanza di rimborso avanzata dall'utente qualora l'operatore non abbia dimostrato la correttezza degli addebiti fatturati"* (delibera Corecom Lazio n. 22/10; conformi delibere Corecom Lazio nn. 30/10 e 40/10).

Nel caso di specie l'istante chiede il rimborso parziale delle fatture numero 8H01066233, 8H0130760, 8H00102827, 8H003342, 8H00562109, 8H00790812, 8H01015295 per la quota di abbonamento non fruita relativa al canale voce non funzionante così per complessivi Euro 268,40 e il rimborso delle fatture nn. 8H01066233, 8H0130760, 8H00102827, 8H003342, 8H00562109, 8H00790812, 8H01015295 per Euro 157,78 per illegittima fatturazione del servizio ADSL, così per complessivi Euro 426,18.

L'operatore si difende sul punto rilevando che con fattura n. 8H01015295 è stato rimborsato quanto addebitato erroneamente in fattura n. 8H00790812 per Euro 113,23 e precisa inoltre che tale riaccredito è stato opposto per Euro 109,00 in compensazione della fattura n. 8H00562109 e per Euro 4,23 in compensazione parziale della fattura n. 8H00790812. In merito alla lamentata erroneità dell'importo di Euro 40,00 mensili per servizio ADSL pretesa sulla base del fatto che il canone bimestrale di Euro 110,00 fosse omnicomprendente, l'operatore non offre prova e le argomentazioni rese sul punto non appaiono calzanti.

In base a tali argomentazioni difensive appare acclarato che della somma richiesta a titolo di storno da parte dell'istante, l'importo di Euro 113,23 risulti già riaccredito. Non avendo l'operatore prodotto nulla a dimostrazione della bontà di quanto fatturato nelle restanti fatture reclamate occorre riconoscere un rimborso pari ad Euro 312,95 (268,40 + 157,78 – 113,23 = 312,95).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Inoltre, il rimborso di Euro 100,00 quale somma addebitata in fattura n. 8H00562109 a titolo di *anticipazioni conversazioni telefoniche*, trattenuta senza alcun titolo, richiamando quanto appena esposto in tema di onere probatorio in ambito di fatture contestate, non avendo nulla argomentato Telecom sul punto, deve essere riconosciuto.

B) La domanda di cui al punto b) deve essere accolta e rimodulata nel quantum.

L'Autorità garante è costante nel proprio orientamento secondo il quale *"in assenza di riscontri probatori da parte dell'operatore, a fronte del ritardo lamentato dall'utente nell'attivazione del servizio, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'operatore, con conseguente corresponsione di un indennizzo in favore dell'utente"* (delibere Agcom n. 4/10/CIR, ad essa conformi, ex multis, n. 118/127CIR e n.129/12/CIR).

Nel caso di specie il disservizio lamentato, relativo al mancato funzionamento della seconda linea voce in contemporanea con la prima reclamato in data 06.10.2014 non ha trovato ristoro o spiegazione alcuna ad opera di Telecom. L'operatore non ha infatti illustrato quali fossero le ragioni di natura tecnica che impedissero il contemporaneo funzionamento delle due linee, ricorrendo invece, nella propria memoria costitutiva, alla formulazione di ipotesi circa le possibili ragioni del disservizio, ritenendo plausibile la tesi secondo la quale il disservizio stesso potesse essere stato causato dal collegamento di terminali telefonici non idonei al supporto della linea, a mano dell'istante. In base a tali argomentazioni difensive non può certamente ritenersi soddisfatto l'onere della prova in capo all'operatore.

In ragione di quanto appena argomentato la domanda di parte istante deve essere accolta e deve trovare applicazione l'art. 5 comma 2 del regolamento indennizzi in combinato disposto con l'art. 12 comma 2 in quanto utenza business, con data di decorrenza dal giorno 6.10.2014 (data di invio del primo reclamo scritto) e fino al 06.05.2015 (data di disdetta), così per 212 giorni. L'operatore dovrà liquidare Euro 1.060,00 (euro 2,5 x 212 giorni x 2).

C) La domanda di cui al punto d) deve essere accolta. In merito alla richiesta di rimborso di Euro 60,00 a titolo di recesso anticipato e di Euro 100,00 per cessazione anticipata della linea, addebitati rispettivamente nelle fatture n. 8H00562109 e n. 8H01015295 occorre ricordare che *"sono illegittimi i costi di recesso addebitati all'utente senza alcuna motivazione e precisazione, in forza di quanto disposto dall'art. 1 co. 3 del D.L. 7/2007 (convertito in legge n. 40/2007), che consente solo l'imposizione dei "costi dell'operatore" intesi come costo "dimostrabile pertinente e correlato" alla disattivazione del servizio (art. 6 co. 3 linee guida Agcom 28.06.2007)"* (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 2/11).

L'operatore si limita sul punto ad affermare che tali costi erano stati preventivamente comunicati al cliente al momento della stipulazione del contratto attraverso l'invio della cd. *welcome letter*. Tale



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

comunicazione non illustra in alcun modo quali siano i costi sostenuti da Tim in forza dell'eventuale recesso anticipato, non giustificando tale addebito se non come un penale per il recesso stesso. In ragione di quanto appena argomentato si dispone il rimborso delle somme illegittimamente addebitate, così per Euro 60,00 a titolo di recesso anticipato e di Euro 100,00 per cessazione anticipata della linea.

D) La domanda di cui al punto e) va rigettata. Relativamente alla errata pubblicazione sugli elenchi telefonici, l'operatore ha fornito prova fotostatica che nell'edizione 2015 delle Pagine Bianche la linea xxxx873 fosse stata correttamente pubblicata con il nominativo preceduto dal titolo di avvocato. La linea aggiuntiva n. xxxx035 non è stata pubblicata correttamente a causa di un errore di sistema e tale errore ha già trovato ristoro nel riaccredito di Euro 124,00, pari a quattro mensilità di canone di abbonamento ex art. 28 CGS punto 2 (doc. 5 in atti), sulla fattura del 4° bimestre 2015. Il disservizio subito per l'errata indicazione negli elenchi telefonici appare dunque già indennizzato.

E) La domanda di cui al punto f) va rigettata. L'operatore ha allegato alla propria memoria di costituzione le risposte ai reclami formulati dall'istante (doc. 8), pertanto nulla risulta dovuto a titolo di mancata risposta a reclamo.

F) La domanda di cui al punto h) viene accolta e rimodulata nel quantum.

Per quanto concerne le spese di procedura, l'importo di Euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom e ha presenziato personalmente in sede di udienza;

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità;

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente le domande di XXX nei confronti della società Tim X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Tim X è tenuta a pagare nei confronti dell'istante, oltre ad Euro 100,00 (cento/00) per spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 412,95 (quattrocentododici/95) a titolo di rimborso per illegittima fatturazione, per le ragioni di cui al punto A);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- II. Euro 1.060,00 (millesessanta/00) (euro 2,5 x 212 giorni x 2) per le motivazioni di cui al punto B);
- III. L'operatore dovrà liquidare Euro 160,00 (centosessanta/00) a titolo di rimborso di somme illegittimamente addebitate, per le ragioni di cui al punto C).

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom