

**ATTI 1.21.1. – 2015/4795/GU14**  
**ATTI 1.21.1. – 2015/4796/GU14**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 7 del 18 gennaio 2018**

Sono presenti i componenti del Comitato:

<b>ZANELLA</b>	Federica	Presidente
<b>BOSCAGLI</b>	Giulio	Vice Presidente
<b>SAVOINI</b>	Gianluca	Vice Presidente
<b>BORELLA</b>	Diego	
<b>ROLANDO</b>	Stefano	<i>Assente giustificato</i>

Oggetto: Definizione delle controversie XXX/Telecom Italia S.p.a.

---

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

---

## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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 L. 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 D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l’art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l’art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito “Regolamento”) come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 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’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*”, ed in particolare il Regolamento di cui all’allegato A (di seguito “Regolamento indennizzi”);

VISTE le due istanze presentate in data 3 agosto 2015 con cui la società XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione di due controversie in essere con l'operatore Telecom Italia S.p.a., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTO il provvedimento del 7 settembre 2015 (prot. n. 215/19989) con cui il Co.re.com. Lombardia ha disposto la riunione dei due procedimenti di definizione amministrativa delle controversie in essere tra la società XXX e l'operatore Telecom Italia S.p.a.

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

**Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Con le due istanze (GU14 prot. n. 2015/19605 e GU14 prot. n. 2015/19607) presentate in data 3 agosto 2015 ai sensi degli artt. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, la società XXX (d'ora in avanti XXX) ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. al fine di dirimere due controversie con Telecom Italia S.p.a. (d'ora in avanti Telecom) aventi ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete fissa, internet ADSL e contratto di leasing operativo.

I procedimenti n. 2015/4975 e 2015/4976, avviati a seguito della presentazione delle suddette istanze, sono stati riuniti ai sensi dell'art. 18, comma IV, del citato Regolamento.

**1. La posizione dell'istante**

La società XXX, nelle due istanze di definizione presentate al Co.re.com. Lombardia, ha mosso nei confronti di Telecom due ordini di contestazioni: **a)** la mancata applicazione da parte dell'operatore di un listino personalizzato, con la conseguente fatturazione del traffico secondo tariffe più onerose per la società istante; **b)** la mancata gestione della disdetta di servizi internet e la fatturazione di canoni di leasing c.d. operativo nonostante la cessazione del relativo contratto.

In merito alle contestazioni di cui al punto **a)**, XXX, nell'istanza, nelle memorie ritualmente depositate e nel corso dell'udienza di discussione, ha esposto quanto segue:

- dal 2010 XXX usufruisce dei servizi di fonia di Telecom secondo le tariffe stabilite da un listino dedicato, concordato tra le due società;
- in data 23/07/2012 scade il listino di fonia fissa dedicato alla società XXX da Telecom;
- si prendono accordi con il gestore, che proroga il listino fino al 13.02.2013; il commerciale di Telecom conferma che a gennaio 2013 si provvederà al caricamento di un nuovo e migliorativo listino;
- da un controllo tecnico amministrativo, XXX si accorge che dalla fattura Telecom del 3° bim 2013 (fino a quella relativa al 4° bimestre 2015), il traffico viene fatturato da Telecom a tariffa base, con un aggravio di spesa per circa Euro 10.000,00 a bimestre (per 17 bimestri);
- successivamente alla espressa richiesta di XXX, Telecom ha provveduto nei primi giorni di marzo del 2015 a caricare un nuovo listino dedicato ai clienti Business e denominato Elite.

Per tutto quanto sopra esposto la XXX chiede:

- i. che venga conteggiato il traffico fatturato a tariffa piena e rimborsati i circa € 170.000 + Iva, per il maggior costo subito, oltre gli interessi;
- ii. Che venga riconosciuto un indennizzo per mancata risposta a reclamo;

In ordine alle contestazioni di cui al punto **b)** XXX, nell'istanza, negli scritti difensivi e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- in data 15 gennaio 2002 XXX inviava formale disdetta per le linee dati Frame Relay attive presso delle sedi di XXX e XXX, nonché disdetta di ogni altra opzione attiva su di esse,

comprese alcune linee fisse e un contratto di leasing operativo per gli apparati di controllo delle linee dati sopra citate;

- con comunicazione del 27 maggio 2002 XXX invia un sollecito a Telecom affinché provvedesse alla effettiva cessazione;
- da un controllo tecnico amministrativo XXX si accorge che Telecom, nonostante le formali disdette, ha continuato a fatturare i servizi Ring e Atmosfera presenti sulle linee Frame Relay nonché le rate di leasing.

Per tutto quanto sopra esposto la XXX chiede un rimborso complessivo di € 81.000,00 (oltre interessi), comprensivo, in particolare, di:

- iii. rimborso degli addebiti relativi a servizi disdettati sulle linee delle sedi di XXX e XXX (oltre interessi) dal 2002 sino ad aprile 2015;
- iv. rimborso dei ratei di leasing addebitati e corrisposti per 13 anni dal 2002 al 2015;

XXX chiede infine il rimborso delle spese di procedura.

## **2. La posizione dell'operatore**

In merito al primo ordine di contestazioni di cui alla lettera a) del paragrafo precedente, Telecom, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione, ha dichiarato quanto segue:

- con decorrenza 18 ottobre del 2010, il cliente ha sottoscritto un accordo con Telecom relativamente ad un listino tariffario dedicato, per la durata di 24 mesi;
- al termine dei 24 mesi il listino dedicato è venuto meno e in assenza di ulteriori richieste o accordi con Telecom, come previsto dal contratto, l'operatore ha applicato la tariffa ministeriale;
- in data 9 febbraio 2015, la società istante trasmetteva un reclamo chiedendo il ricalcolo del traffico con il rimborso di € 10.000,00 oltre IVA, per 17 bimestri;
- Telecom prendeva contatti con l'utente e comunicava che non era possibile accogliere la richiesta in quanto il listino dedicato aveva durata di due anni, senza rinnovo tacito, e che, pertanto, la tariffa applicata era corretta;
- a seguito di tale comunicazione, la XXX, su suggerimento di un operatore Telecom, prendeva contatti con il referente commerciale per concordare un nuovo listino dedicato (Elite), effettivamente applicato a partire da marzo 2015;
- in merito al mancato riscontro a reclamo, la domanda di indennizzo non può essere accolta perché Telecom ha preso contatto con il cliente a seguito del reclamo del 2015 consigliando di concordare un nuovo listino.

In merito al secondo ordine di contestazioni (di cui al punto b) del paragrafo precedente) Telecom, negli scritti difensivi ritualmente depositati e nel corso dell'udienza di discussione, ha precisato quanto segue:

- nessuna richiesta di cessazione risulta pervenuta a Telecom in merito alle linee XXX e XXX e relativi servizi e opzioni;
- la richiesta cui fa riferimento XXX nella propria istanza è relativa alle linee XXX e XXX;
- Telecom ha pertanto legittimamente continuato a fornire il servizio e a pretendere legittimamente il pagamento relativamente alle linee non oggetto di richiesta di cessazione;
- la richiesta di disdetta è pervenuta a Telecom in data 24.03.15 e Telecom ha emesso il relativo ordine di lavorazione in data 2.04.15;
- ovviamente anche il contratto relativo al leasing operativo (non finanziario), sottoscritto con XXX e abbinato alle linee che non sono state disdettate ha continuato a produrre i suoi effetti fino al termine contrattuale, e ciò senza considerare che Telecom, non essendo parte del contratto di leasing risulta del tutto carente di legittimazione passiva in relazione alla domanda di rimborso;
- si precisa inoltre che le richieste di rimborso sono integralmente prescritte (o comunque per la maggior parte) trattandosi di contratto assimilabile a quello di locazione per cui il termine di prescrizione è pari a 5 anni.

Sulla base di tutto quanto sopra esposto, Telecom insiste per il rigetto integrale delle richieste dell'istante.

### 3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, le istanze soddisfano i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Entrando nel merito, si ritiene che le richieste della parte istante meritino solo parziale accoglimento per le motivazioni qui di seguito esposte.

#### a) **Sulle contestazioni relative alla mancata applicazione del listino personalizzato.**

##### i) **In merito alla richiesta di rimborso di quanto fatturato in base alla tariffa base, anziché in base a listino dedicato.**

Da quanto acquisito nel corso dell'istruttoria, emerge come circostanza documentalmente provata la sottoscrizione, da parte di XXX e Telecom, di un Accordo datato 18 ottobre 2010 contenente un'Offerta commerciale dedicata, con listino personalizzato, della durata di due anni. Risulta del pari provato l'avvio di una "trattativa" tra le parti al fine di concordare una tariffazione ad hoc per le specifiche esigenze dell'azienda XXX, e la fissazione a tale fine di un appuntamento tra la suddetta società e Telecom a luglio 2013. Tuttavia, al di là di uno scambio epistolare preliminare a eventuali futuri accordi, non emerge alcun documento atto a provare la circostanza, affermata da parte istante ma contestata da parte resistente, circa un nuovo accordo di XXX per l'applicazione di un nuovo listino personalizzato – in sostituzione del precedente già scaduto – a partire dall'anno 2013.

Ora, atteso nel citato Accordo del 18 ottobre 2010, al punto 5.3, è espressamente previsto che *"Successivamente alla scadenza per qualunque causa del presente Accordo, al traffico relativo ai servizi di Fonia eventualmente sviluppato dal Cliente si applicheranno le condizioni economiche di base previste per la clientela di categoria Affari come pubblicate sul sito web di Telecom Italia"*, e considerato che non risulta in essere stata concordata tra le parti altra offerta commerciale dedicata comprensiva di nuovo listino personalizzato, Telecom avrebbe dovuto applicare, successivamente alla scadenza del listino, le tariffe ordinarie, previste per la generalità della clientela Business *"come pubblicate sul sito web di Telecom Italia"*.

Sulla base della documentazione depositata da Telecom in seguito a richiesta istruttoria – formulata per verificare l'effettiva applicazione delle tariffe base da parte dell'operatore – si ritiene di potere affermare la correttezza dell'operato di Telecom che, conformemente a quanto pattuito, ha applicato per il traffico effettuato da XXX a partire dal 2013 le tariffe previste dal c.d. listino base, soggette pressoché annualmente a rimodulazione.

A ciò si aggiunga che la legittimità e la correttezza dell'operato di Telecom non sono state contestate per molti mesi dalla società istante, che fino al 16 febbraio 2015 non ha sporto alcun reclamo, manifestando in tal modo una certa negligenza nel controllo dei propri consumi e dei relativi costi, e, non ponendo dunque Telecom nella condizione di conoscere le eventuali lamentate inesatte nella fatturazione.

Alla luce di tutto quanto fin qui esposto si ritiene che la richiesta di rimborso formulata dalla società XXX non possa essere accolta.

##### ii) **In merito alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami.**

Si ritiene che tale richiesta possa essere accolta. Invero, a fronte di reclamo scritto inviato da XXX in data 16 febbraio 2015, non risulta alcun riscontro scritto da parte di Telecom. Ora, l'ormai consolidato orientamento dell'Autorità e dei Corecom delegati riconosce che la finalità di prevedere l'obbligatorietà della risposta al reclamo e, in caso di rigetto, la forma scritta e l'adeguata motivazione (ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP) è quella di fornire all'utente un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti di un rapporto che fisiologicamente nasce come squilibrato in favore dell'operatore. La mancata risposta al reclamo, per tali ragioni, giustifica, il riconoscimento all'utente di un indennizzo da "mancata risposta al reclamo", ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Nel caso di specie, la XXX avrà dunque diritto a un indennizzo di € 110,00, calcolato moltiplicando il parametro indennizzatorio di € 1,00 *pro die* per i 110 giorni di ritardo compresi tra il

16 febbraio 2015 (data invio della Pec di contestazione degli importi fatturati) e il 21 luglio 2015 (data dell'udienza di conciliazione), già decurtati dei 45 giorni previsti dal contratto per l'invio di un riscontro da parte dell'operatore.

**b) Sulle contestazioni relative alla mancata gestione della disdetta e all'indebita fatturazione dei servizi disdettati nonché dei ratei del contratto di leasing operativo.**

**iii) In merito alla richiesta di rimborso di quanto indebitamente fatturato per i servizi Ring e Atmosfera**

Tale richiesta può essere accolta per i motivi che seguono.

Innanzitutto, la documentazione acquisita agli atti e prodotta dalla parte istante ha permesso di acclarare che la XXX aveva sottoscritto nel 1998 contratto per l'attivazione di un collegamento delle sedi di XXX/XXX su rete frame relay (con attivazione anche di collegamento 128KBP + 2 collegamenti + collegamento fonia) con relativo leasing operativo per l'uso degli apparati per il collegamento, oltre che manutenzione e assistenza tecnica. Da quanto prodotto da XXX emerge altresì che tale società ha correttamente manifestato la volontà di cessare il collegamento frame relay, e servizi allo stesso connessi, presso le sedi di XXX e XXX già dal gennaio 2002. E tale volontà risulta reiterata anche nel maggio 2002.

Non risulta invece adeguatamente provato quanto dedotto da Telecom circa la volontà di mantenere in vita le linee identificate con i nn. XXX e XXX. Questo perché nella corrispondenza intercorsa tra le parti successivamente all'invio della disdetta, a seguito del sollecito di dismissione dei servizi su linea frame relay per le sedi di XXX e XXX, XXX elenca le sole e uniche numerazioni che intende mantenere in vita (evidentemente non associate alla tecnologia frame relay), chiedendo la cessazione di ogni altra linea presso quelle sedi: fra queste numerazioni non rientrano le linee per cui Telecom ha continuato a fatturare i servizi non voluti dall'utente.

Da quanto sin qui dedotto deriva il diritto di XXX a ottenere il rimborso delle somme indebitamente fatturate da Telecom (e pagate dall'istante) per servizi oggetto di disdetta.

**iv) In merito alla richiesta di rimborso dei canoni di leasing operativo.**

Tale richiesta può essere accolta solo parzialmente per i motivi che seguono.

Come risulta dalla documentazione agli atti e già anticipato al punto precedente, XXX ha espresso chiaramente la volontà di cessare il contratto di leasing operativo in essere sulle sedi di XXX e XXX già dal gennaio 2002, quando ha richiesto: "con la disattivazione delle linee si chiede anche la cessazione dei contratti di leasing". Volontà chiaramente reiterata con comunicazioni successive.

È del pari evidente dai documenti prodotti da parte istante che il contratto di leasing operativo riguardava gli apparati presenti presso le sedi di XXX e XXX, funzionali, in particolare, al collegamento in tecnologia frame relay tra le due sedi.

Alla luce di quanto detto, i pagamenti effettuati per ratei addebitati successivamente alla disdetta risultano non dovuti e dunque emerge il diritto di XXX a ottenerne il rimborso.

A nulla vale l'eccezione di Telecom volta a sostenere la propria carenza di legittimazione passiva e fondata sul fatto che la (contro)parte del contratto di leasing è (rectius era) la società xxx, (ora xxx in liquidazione, da giugno 2016 fusa con xxx). Invero, dalla lettura delle fatture acquisite agli atti emerge come Telecom fungesse da intermediario tra xxx e XXX: nel documento Fattura n. V2 / 87220022 emessa da xxx in data 8/03/2010 si legge espressamente: "Pagamento: mediante addebito specifico su prossima fattura Telecom Italia s.p.a.", a dimostrazione del fatto che Telecom, benché non tecnicamente parte del contratto stipulato tra XXX e xxx (peraltro società del gruppo Telecom al momento dei fatti), esponeva e, dunque, addebitava nelle proprie fatture anche i canoni del suddetto contratto.

A ciò si aggiunga che, a partire dal 2010, come risulta dalla comunicazione di XXX agli atti, xxx cessa la propria fatturazione. Dunque gli importi addebitati nelle fatture di Telecom a partire da quell'anno risultano altresì privi di giustificativi fiscali (si precisa che nonostante le reiterate richieste dell'utente di ricevere le fatture di xxx, nessun documento è stato inviato alla XXX, né depositato nel corso della presente procedura).

Ciò posto, e confermato dunque il diritto al rimborso dei canoni indebitamente pagati da XXX, va accolta seppur parzialmente la seconda eccezione sollevata da Telecom e relativa

all'intervenuta estinzione del diritto a chiedere il rimborso dei ratei per effetto dell'intervenuta prescrizione quinquennale ai sensi dell'art. 2948 c.c. (applicabile, secondo Telecom, al caso di specie, essendo il contratto di leasing assimilabile al contratto di locazione).

In realtà la fattispecie in esame risulta sottoposta alla prescrizione decennale prevista per l'azione di ripetizione dell'indebitato di cui all'art. 2033 c.c.

Dunque, atteso che la richiesta di rimborso è stata formulata nel 2015, non potranno essere rimborsati gli importi fatturati tra il 2002 (successivamente alla disdetta) e il 16 febbraio 2005, computando cioè a ritroso i 10 anni di prescrizione (dalla data della prima contestazione con la relativa richiesta di rimborso).

Telecom dovrà per contro rimborsare i canoni pagati da XXX a partire da marzo 2005 fino alla intervenuta cessazione della fatturazione.

#### **4. Spese di procedura**

Considerato il parziale accoglimento delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si dispone il rimborso di € 200,00 in favore della società XXX per le spese relative alle procedure di conciliazione e definizione.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com. per delega dell'A.G.Com.;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

### **D E L I B E R A**

1. L'accoglimento parziale dell'istanza nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta:

- i. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di euro 200,00 (cento/00) per le spese di procedura;
- ii. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di euro 110,00 (centodieci/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami (€ 1,00 per 110 giorni), con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- iii. a rimborsare quanto corrisposto dall'istante, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, per i servizi Ring e Atmosfera fatturati (per le sedi di XXX e XXX) dal febbraio 2002 sino alla definitiva cessazione degli stessi;
- iv. a rimborsare quanto corrisposto dall'istante per il pagamento dei canoni del contratto di leasing operativo esposti nelle fatture Telecom Italia da marzo 2005 fino alla cessazione del contratto, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.  
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.  
dott.ssa Federica Zanella

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.  
dott. Massimiliano Della Torre