

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 8 del 18 gennaio 2018

Sono presenti i componenti del Comitato:

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

Oggetto: Definizione della controversia 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");

VISTA l'istanza presentata in data 5 aprile 2017 con cui la società XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia S.p.a., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

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 l'istanza presentata in data 5 aprile 2017 ai sensi degli art. 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 la controversia con Telecom Italia S.p.a. (d'ora in avanti Telecom) avente ad oggetto contestazioni relative a .

1. La posizione dell'istante

La società XXX, nell'istanza di definizione, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- la società, in data 23 luglio 2010, ha sottoscritto un accordo commerciale con la Telecom Italia S.p.A. con listino dedicato, di durata biennale;
- in data 23/07/2012, allo scadere del listino di fonia fissa dedicato alla società XXX, 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 da allora (dalla fattura Telecom del 3° bim. 2013 a quella del 3° bim. 2016), il traffico viene fatturato da Telecom a tariffa base, con un aggravio di spesa per circa Euro 45.000,00 + iva;
- successivamente alla espressa richiesta di XXX, Telecom ha provveduto nei primi giorni di marzo del 2016 a caricare un nuovo listino dedicato ai clienti Business e denominato Elite.

Per tutto quanto sopra esposto la XXX chiede:

- i. che venga riconteggiato il traffico fatturato a tariffa base e rimborsati i circa € 45.000 + Iva, per il maggior costo subito;
- ii. che vengano riconosciute le spese per l'espletamento della procedura avanti al Corecom.

2. La posizione dell'operatore

Telecom, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione, ha dichiarato quanto segue: s

- sulla base del contratto regolarmente sottoscritto nell'ottobre 2010, l'istante ha usufruito di un listino personalizzato dal 19.10.2010 al 10.02.2013 (scadenza contratto 19.10.2012, poi prorogato sino al 10.02.2013);
- nessun altro contratto e/o proroga è mai stato sottoscritto e dunque il traffico maturato dall'11.02.2013 sino al marzo 2016 è stato regolarmente fatturato a tariffa base;
- dal 2013 alcun tipo di reclamo è mai stato inviato a Telecom né controparte produce alcunché sul punto;
- in data 12.03.2016 è stato caricato il listino Elite che, per un'anomalia dei sistemi, è stato acquisito a livello di fatturazione con un leggero ritardo;
- conseguentemente in data 18.04.2017 Telecom ha già provveduto a disporre i seguenti rimborsi: XXX su 3 bim 2016 Fatturaz. aggregata 2.496,50 Euro + IVA; XXX su 4 bim 2016 Fatturaz. aggregata 44,96 Euro + IVA; XXX su 3 bim 2016 linea XXX 187,36 Euro + IVA; XXX su 3 bim 2016 linea XXX 23,47 Euro + IVA; XXX su 3 bim 2016 linea XXX 60,09 Euro + IVA;
- Infine si rileva che ad oggi persiste una morosità pari ad € 7.602,77, che dovrà essere integralmente saldata.

Alla luce di tutto quanto sopra esposto Telecom chiede che la richiesta di rimborso di € 45.000,00 oltre IVA venga rigettata in quanto priva di qualsivoglia fondamento giuridico.

3. Motivazione della decisione

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

Entrando nel merito, si ritiene che le richieste della parte istante non possano trovare accoglimento per le motivazioni qui di seguito esposte.

Da quanto acquisito nel corso dell'istruttoria, emerge come circostanza documentalmente provata la sottoscrizione, da parte di XXX e Telecom, di un Accordo datato 23 luglio 2010 contenente un'Offerta commerciale dedicata, con listino personalizzato, della durata di due anni. Risulta del pari provata e confermata da entrambe le parti la proroga di tale Accordo (con le relative offerte) sino al 12 febbraio 2013.

Per contro, non emerge alcun documento atto a provare la circostanza, affermata da parte istante ma contestata da parte resistente, circa un nuovo accordo di XXX con un agente Telecom per l'applicazione di un nuovo listino personalizzato a partire da febbraio 2013.

Ora, atteso che in base all'offerta di cui al citato Accordo del 23 luglio 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 dal 12 febbraio 2013, data di scadenza della proroga dell'Accordo, non risulta in essere stata concordata tra le parti altra offerta commerciale dedicata comprensiva di nuovo listino personalizzato (a nulla valendo l'affermazione della parte istante secondo la quale la fiducia accordata al gestore negli anni aveva lasciato supporre l'applicazione di tariffe *ad hoc*), risulta legittima la condotta di Telecom che, conformemente a quanto pattuito, ha applicato, per il traffico effettuato da XXX successivamente al 12 febbraio 2013 le tariffe ordinarie, previste per la generalità della clientela Business.

A ciò si aggiunga che la correttezza dell'operato di Telecom non è stata contestata nel corso degli anni dalla società istante, che fino al 9 maggio 2016 (data di presentazione dell'istanza di conciliazione, contenente la richiesta di rimborso delle somme fatturate dal febbraio 2013), non ha sporto alcun reclamo, non ponendo dunque Telecom neppure nella condizione di conoscere le eventuali lamentate inesattezze nella fatturazione.

Alla luce di tutto quanto sopra la richiesta di rimborso formulata XXX non può essere accolta. Resta salva la facoltà per la parte istante di far valere in giudizio eventuali pretese risarcitorie.

4. Spese di procedura

Considerato il rigetto delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione e si dispone la compensazione tra le parti delle spese di procedura.

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;

DELIBERA

- Il rigetto dell'istanza della XXX nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa, con la compensazione tra le parti delle spese di procedura.

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

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

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