



Determinazione 9/2015

Definizione della controversia Com Group XXX /Telecom Italia S.p.A.

#### IL DIRIGENTE

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*;

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;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, in particolare l'art. 84;

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

VISTA la Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (d'ora in avanti Regolamento);

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*;

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, comma 1, lett. e);

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 7 novembre 2013, n. 63, *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la Del. dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com.;

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 12 settembre 2013, con cui Com Group 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;

VISTE le note del 20 settembre 2013 e del 7 novembre 2013, con le quali il funzionario delegato dal responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16, *Regolamento*, l'avvio del procedimento istruttorio, finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 5 dicembre 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 5 dicembre 2013;

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

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Con l'istanza presentata in data 12 settembre 2013, la Com Group XXX (d'ora in avanti Com Group) ha chiesto la definizione amministrativa della controversia con l'operatore Telecom Italia S.p.A. ai sensi degli artt. 14 e ss. Del. A.G.Com. n.173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa ed internet.

#### **1. La posizione dell'istante**

Com Group, nell'istanza introduttiva e nel corso dell'udienza, ha rappresentato e documentato quanto segue:

- a. Di aver ricevuto la fattura n. 8Z01351998 per l'importo totale di € 227,50, emessa il 6.12.2012 relativa al periodo ottobre/novembre 2012 in ordine all'utenza XXX intestata all'utente, da cui evinceva che Telecom avrebbe annullato il contratto *"Teleconomy caffè"*;
- b. Di aver presentato reclami scritti, il 22.12.2012 e il 28.12.2012, oltre che telefonici per chiedere a Telecom il ripristino di *"Teleconomy caffè"* e il relativo riconteggio dei costi riportati dalla predetta fattura;
- c. Di aver ricevuto da Telecom una comunicazione, datata 24.12.2012, inviata da Telecom da cui risulta *"le confermiamo l'attivazione dell'offerta Teleconomy caffè (...) nel caso di errata attribuzione di questa offerta, le chiediamo di inviare un fax o una raccomandata a/r (...)";*
- d. Di aver inviato, in data 8.1.2013, un ulteriore reclamo, con cui comunicava che avrebbe pagato la fattura contestata per intero e che avrebbe richiesto la restituzione di quanto pagato in più;
- e. Di aver ricevuto, in data 11.1.2013, da Telecom la comunicazione da cui risulta *"oggetto: segnalazione relativa ad errata cessazione Teleconomy – gentile cliente, in riferimento alla sua segnalazione del 8.1.2013, le comunichiamo che il rimborso da lei sollecitato è stato già predisposto";*
- f. Di aver ricevuto la fattura n. 8Z00277074 per l'importo di € 183,50, emessa in data 8.3.2013 relativa al periodo gennaio/febbraio 2013, pagata per differenza pari ad € 166,22, in quanto recante ancora importi contestati;
- g. Di aver ricevuto da Telecom una comunicazione, datata 20.5.2013, avente ad oggetto *"sollecito di pagamento per servizi fatturati"* avente ad oggetto la somma di € 17,28 e il preavviso di sospensione in caso di mancato pagamento;
- h. Di aver ricevuto la fattura n. 8Z00495905 per l'importo di € 158,00, emessa in data 9.5.2013 relativa al periodo marzo/aprile 2013;
- i. Di aver esperito, in data 7.8.2013, il tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Commissione paritetica costituita dall'Associazione dei consumatori Altroconsumo e Telecom, dal cui verbale risultava: *"Telecom conferma l'avvenuta riattivazione della Teleconomy caffè, per cui il periodo non coperto da tale pricing è dal 19.10.2012 al 27.12.2012. Sul conto 1/13 su cui viene esposto traffico di ottobre/novembre, una parte di traffico è conteggiato con pacchetto sconto (fino al 19.10.2012) e una parte no (dal 20.10.2012 al 30.11.2012). (...) Sul conto 2/13 (...) Nella sezione traffico voce bimestri precedenti trova addebitato il traffico del mese di dicembre di cui i primi 27 giorni non sono stati valorizzati con Teleconomy Caffè (...)";*

In base a tali premesse, Com Group ha chiesto:

- Verifica delle inadempienze contrattuali da parte di Telecom per l'errore iniziale e le tardive risposte;
- Verifica delle inadempienze contrattuali di Telecom rispetto alla Carta dei Servizi con conseguenti indennizzi;
- Verifica della mancata corresponsione di interessi sulla cifra riconosciuta in suo favore nello svolgersi della conciliazione.

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

L'operatore Telecom, nella documentazione depositata, ha rappresentato e documentato quanto segue:

- a. In data 22.12.2012 Com Group lamentava la cessazione dell'offerta "*Teleconomy caffè*";
- b. In data 24.12.2012 Telecom riattivava l'offerta "*Teleconomy caffè*" e apprestava il rimborso di € 61,17 iva inclusa sul conto 2/2013;
- c. Di aver riscontrato il reclamo del 28.12.2012 con apposita comunicazione di pari data, da cui risulta "*desideriamo esprimere le nostre scuse per quanto accaduto. Le confermiamo di aver provveduto a riattivare il profilo tariffario in oggetto a partire dal giorno 27.12.2012; le comunichiamo di aver disposto a suo favore in riferimento al conto n. XXX l'accredito di € 55,57 oltre iva corrispondente ai costi da lei non dovuti, che troverà nella sezione altri addebiti/accrediti del prossimo conto*";
- d. Di aver riscontrato il reclamo di data 8.1.2013 con apposita comunicazione di data 11.1.2013, da cui risulta "*le comunichiamo che il rimborso da lei sollecitato è stato già predisposto*";
- e. Di aver riscontrato il reclamo del 14.1.2013 con apposita comunicazione del 16.1.2013, da cui risulta "*le comunichiamo che il rimborso da lei sollecitato è stato già predisposto. La invitiamo a verificarne l'accredito sulla prima fattura utile*";
- f. Di aver operato un "*cambio lotto di fatturazione*" per cui da cliente con fatturazione pari (emissione fatture nei mesi pari con scadenza nei mesi dispari) a cliente dispari (emissione fatture nei mesi dispari con scadenza nei mesi pari), di conseguenza il conto 2/13 veniva emesso a marzo anziché a febbraio e conteneva tre mesi di canone: marzo, aprile, maggio, senza duplicazione di costi, tant'è che il conto 1/13 conteneva i canoni di gennaio e febbraio mentre il conto 3/13 conteneva i canoni di giugno e luglio;
- g. Che l'addebito presente sul conto 2/13 riferito al "*traffico bimestri precedenti*" (dicembre 2012) veniva in parte conteggiato sulla base di "*Teleconomy caffè*" (dal 24.12.2012 al 31.12.2012) ed in parte alle tariffe correnti (dal 1.12.2012 al 23.12.2012) e perciò in data 23.8.2013 veniva emessa nota di credito di importo pari ad € 29,49 a regolarizzazione del predetto conto telefonico;
- h. Allo stato attuale, al netto dell'accredito eseguito e della nota di credito emessa, Telecom è creditrice di € 22,68 nei confronti dell'utente;
- i. La Del. A.G.Com. 15.6.2011 n. 63/11/Cir stabilisce che la mancata fruizione di mere agevolazioni tariffarie comporta il diritto dell'utente al ricalcolo degli addebiti secondo tali tariffe ma non può giustificare il riconoscimento di un indennizzo;  
In base a tali premesse, Telecom ha chiesto:
  - Il rigetto della richiesta di indennizzo in quanto infondata;
  - Il rigetto della richiesta di riconoscimento degli interessi formulata per la prima volta in seconda istanza.

### **3. Motivazione della decisione**

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

Preliminarmente, è doveroso evidenziare che l'oggetto della controversia attiene all'erronea disattivazione dell'offerta "*Teleconomy caffè*" relativamente all'utenza XXX intestata all'utente.

Dal sito di Telecom risulta che l'offerta "*Teleconomy caffè*" è "*un'offerta commerciale senza costo mensile per tutte le chiamate locali e nazionali verso telefono fisso, senza limiti. Solo 80,00 € cent (iva esclusa) al giorno e solo nei giorni nei quali fai almeno una chiamata*".

Inoltre, si evidenzia che l'offerta "*Teleconomy caffè*" è espressamente "*aggiuntiva al normale abbonamento telefonico*".

Peraltro, gli 0,80 € (iva esclusa) si pagano solo se viene effettuata almeno una chiamata voce fisso-fisso nazionale (sia locale che interdistrettuale) e le restanti tipologie di chiamate e le connessioni ad internet vengono tariffate secondo i prezzi previsti dal listino.

Sempre dal sito di Telecom risulta inoltre che l'offerta "*Teleconomy caffè non prevede alcun abbonamento mensile, ma solo 0,80 € (iva esclusa) al giorno nei giorni in cui utilizzi il telefono per effettuare chiamate nazionali*".

Sul punto, è da rilevare che l'operatore ha operato i riaccrediti in fattura di quanto erroneamente addebitato, facendo applicazione *ex post* dell'offerta "*Teleconomy caffè*".

Dal sito di Telecom [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.it) risulta che l'utente avrebbe avuto la facoltà di scegliere tra: *Teleconomy 7su7*; *Teleconomy Affare Fatto*; *Teleconomy Affari in città*; *Teleconomy Aziende No Problem*; *Teleconomy Caffè*; *Teleconomy National Aziende*; *Teleconomy One Office*; *Teleconomy Regional Aziende*. L'utenza 02/55212815 intestata a Com Group è una linea telefonia base ad uso affari, che avrebbe consentito all'utente di effettuare telefonate secondo le tariffe base di Telecom, in mancanza dell'attivazione dell'offerta "*Teleconomy Caffè*".

In sostanza, dalla tabella relativa alla struttura e al dettaglio dei prezzi delle telefonate nazionali (che comprendono le telefonate effettuate all'interno dello stesso distretto c.d. telefonate locali e le telefonate effettuate tra distretti diversi c.d. telefonate interurbane), presente nel sito di Telecom, risulta che in relazione al profilo tariffario previsto per la linea telefonia base ad uso affari i costi, in fascia unica, sarebbero stati: 0,10 €/minuto per le telefonate locali e interurbane con importo alla risposta pari a 0,10 €.

Con l'applicazione di "*Teleconomy caffè*", la cui attivazione era gratuita, il costo sarebbe stato soltanto 0,80 € (iva esclusa) al giorno per i giorni in cui l'utente avesse effettuato telefonate nazionali (locali e/o interurbane).

Pertanto, non può omettersi di rilevare che l'offerta "*Teleconomy caffè*" non può non essere ritenuta opzione tariffaria, in quanto in mancanza di essa il traffico telefonico avrebbe dovuto essere conteggiato secondo il profilo tariffario previsto dalla linea telefonica base ad uso affari, il cui abbonamento mensile aveva un costo di € 22,50 oltre iva, come correttamente addebitato nelle fatture relative all'utenza in oggetto, allegata agli atti del procedimento.

Quindi, ai fini dell'eventuale riconoscimento di un indennizzo derivante dall'errata disattivazione dell'opzione tariffaria "*Teleconomy caffè*", è doveroso uniformarsi all'orientamento espresso dall'A.G.Com. (Del. 15.6.2011 n. 63/11/CIR), secondo cui "*in merito al disagio patito dall'istante non può non*

*considerarsi che lo stesso resta circoscritto al mancato godimento dei vantaggi economici derivanti dall'applicazione dell'opzione, non anche al mancato utilizzo del servizio telefonico o del piano tariffario contrattualmente prescelto ... In considerazione delle caratteristiche economiche di tale opzione, tuttavia, non può ritenersi che la stessa connoti in maniera specifica e sostanziale l'offerta del piano tariffario, tale per cui la mancata attivazione dell'opzione si traduce nella mancata attivazione del piano tariffario, con conseguente diritto per l'utente ad essere indennizzato (si veda, ad esempio, delibera n. 50/09/CIR). L'agevolazione tariffaria non attivata rappresenta, invece, una delle opzioni che l'operatore mette a disposizione del cliente per personalizzare il piano base richiesto al momento dell'attivazione della sim che, in ogni caso, risulta già corredato di specifiche ed autonome tariffe. La mancata fruizione di mere agevolazioni tariffarie, quindi, non può giustificare il riconoscimento di un indennizzo così come richiesto dall'istante. La doglianza dell'istante, relativa alla mancata attivazione dell'opzione tariffaria richiesta può invece trovare giusto ed equo ristoro attraverso un ricalcolo, da parte dell'operatore, del traffico effettuato dall'utente a decorrere dalla data di richiesta dell'opzione sino al momento di effettiva attivazione o, in mancanza, per tutto il periodo di effettivo utilizzo del servizio di fonia tariffato secondo i canoni standard. In tal senso, quindi, non tempestivamente attivata". L'operatore sarà tenuto ad applicare retroattivamente tutti i vantaggi economici propri dell'opzione*

Pertanto, considerato il richiamato orientamento di A.G.Com., e in considerazione dell'assenza di una fattispecie indennitaria tipicamente prevista dalla Del. 73/11/Cons, non può essere accolta la richiesta di indennizzi in ordine all'errata disattivazione dell'opzione tariffaria "Teleconomy caffè", essendo stato applicato il ricalcolo degli addebiti con conseguente riaccredito degli importi erroneamente fatturati.

In ordine alla richiesta di indennizzo per mancata o tardiva risposta ai reclami, risulta dagli atti che l'operatore provvedeva ad inoltrare apposite comunicazioni in data 28.12.2012, 11.1.2013 e 16.1.2013 in relazione alle segnalazioni inviate, in pari data, da parte dell'utente, ragion per cui non può essere riconosciuto a tale titolo alcun indennizzo in favore dell'utente.

Per quanto riguarda la richiesta di riconoscimento di interessi sulla cifra riconosciuta nello svolgersi della conciliazione, così come indicato nell'istanza di definizione, eccepita dall'operatore, non può omettersi di rilevare che tale richiesta non può essere ritenuta ammissibile.

Sul punto, preme rilevare che nella fattura n. 8Z00277074 emessa in data 8.3.2013 veniva accreditato il rimborso per € 61,17 oltre iva mentre in data 23.8.2013 veniva emessa la nota di credito n. 6920130824000709 per € 29,49 a titolo di "ricalcolo traffico dal 1.12.2012 al 27.12.2012 con Teleconomy caffè in base a quanto previsto dal verbale di conciliazione con l'associazione Altroconsumo del 20.8.2013", in seguito alla presentazione dell'istanza di conciliazione in data 20.5.2013, da cui risulta che l'utente formulava espressa richiesta di "indennizzi per traffico ed abbonamenti riconteggiati ed indennizzo per tempo e denaro perso oltre a risarcimenti per inosservanza della carta dei servizi da parte di Telecom", non formulando alcuna richiesta in ordine alla corresponsione di interessi sulle somme erroneamente addebitate e non ancora rimborsate all'atto della presentazione dell'istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Quindi, non può non prendersi atto che era solo con l'istanza di definizione che l'utente formulava la richiesta di corresponsione di interessi sulle somme indebitamente fatturate e peraltro oggetto di nota di credito emessa in data 23.8.2013, successivamente all'udienza del 20.8.2013.

Pertanto, stante la mancata presentazione della richiesta di corresponsione di interessi sulle somme indebitamente fatturate in sede di istanza di conciliazione, la richiesta presentata sul punto da parte dell'utente non può che essere rigettata.

Infine, considerato l'esito dell'istruttoria e la condotta delle parti nel presente procedimento, si ritiene ragionevole compensare tra le parti le spese di procedura.

Tanto premesso e considerato,

#### D E T E R M I N A

a definizione della controversia Com Group XXX/Telecom Italia S.p.A., che:

- l'istanza sia rigettata;
- le spese di procedura siano compensate.

Milano, 30 aprile 2015

Il dirigente

dott. Massimiliano Della Torre

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 n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, Delibera A.G.Com. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'art. 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, L. 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, e della circolare 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, 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  
dott. Massimiliano Della Torre