



**DELIBERAZIONE**  
**n. 11 del 21 gennaio 2019**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxxx /Telecom Italia xxx**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom incaricato della redazione del presente atto*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

**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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

**VISTA** la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**VISTO** l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

**VISTA** la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

**VISTA** l'istanza GU14 n. 449 del giorno 17 ottobre 2016, con cui la società xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia xxx (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

La società istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze nn. 0575648xxx, 0575 648xxx e 0575 644xxx con la società Telecom Italia, lamenta, da parte dell'operatore, l'indebita sospensione e la cessazione delle utenze *de quibus*.

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

- *“già in data 11.2.15 avevamo subito, senza preavviso, l'arbitraria cessazione della Linea 0575-648xxx e senza far ricorso al Corecom abbiamo tentato attraverso reclami telefonici al servizio clienti 191 e al fax 800000191 di farci riattivare i contratti stipulati esigendo di avere fatturati sulle linee 0575648xxx, 0575644xxx, 0575648xxx solo i costi dei servizi richiesti”*;

- *“in data 29.03.16 abbiamo di nuovo subito, senza alcun preavviso la sospensione della linea 0575/64xxx e la CESSAZIONE di nuovo, della linea 0575/648xxx”* ;

- *“ per questo motivo (...) chiede ragione dei disservizi subiti dal 30.07.93 al 17.10.16”*.

In data 18 luglio 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i) *l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;*

ii) *l'indennizzo per sospensione senza preavviso”*;

iii) *il “rimborso degli interessi di mora su fatture reclamate dal 5° bimestre 2000 sino ad oggi”*;

iv) *il rimborso della somma di euro 309,60 oltre interessi;*

v) *“l'indennizzo per cessazioni senza preavviso delle Linee:*

*linea 0575-648xxx dal 23.02.2007 al 14.03.2007*

*linea 0575-648xxx dal 10.07.2009 al 11.08.2009*

*linea 0575-648xxx dal 11.02.2014 al .....*

*linea 0575-648xxx dal 11.02.2015 al 25.03.2015*

*linea 0575-648xxx dal 23.03.2016 al 10.04.2016”*;

vi) *“il rimborso, oltre interessi, degli importi erroneamente fatturati a causa delle arbitrarie sospensioni e cessazioni predette sulle fatture n.81.00932357, 8L01398847, 81.01268829, 81.00294883, 8L00995520, 8L00996546, 8101221519, 8101223754 per un Totale di Euro 309,60”*;

vii) *“l'indennizzo per il ritardo nella fornitura del servizio ADSL 20 MEGA richiesto in data 11.04.14 sulla Linea 0575-648xxx perché Telecom, nonostante l'offerta pubblicizzata e proposta, non ha potuto trasformare il contratto ADSL 7 MEGA che Centrottica aveva sulla linea 0575-648xxx”*;

- viii) *“l’indennizzo per il ritardo nella trasformazione della Linea 0575-648xxx da ISDN a RTG”;*  
ix) *“l’accredito ed il rimborso di € 292,80 del servizio ADSL Linea 0575-648xxx da aprile 2015 a marzo 2016 perché doveva essere disattivato, come da accordi, all’attivazione del servizio ADSL sulla Linea 0575648xxx”;*  
x) *“l’accredito ed il rimborso di € 677,32 per l’errata fatturazione per il noleggio del telefono Sirio a seguito dell’arbitraria attivazione dell’Abbonamento Teleconomy 24 Aziende, reclamo non evaso del 19.12.2005”;*  
xi) *“l’indennizzo per l’impossibilità di accesso a Impresa Semplice attraverso Internet dal 16.07.2008”;*  
xii) *“l’indennizzo per la mancata fornitura dell’estratto conto”;*  
xiii) *“l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 22.02.2007 “;*  
xiv) *“l’indennizzo per l’errata/mancata Iscrizione in Elenco e per l’errato/ mancato Inserimento su Internet”;*  
xv) *“il rimborso della somma di € 200,99 addebitata sulla fattura del 5 Bim.09 Linea 0575-648xxx relativa ad interessi non dovuti”;*  
xvi) *“l’accredito ed il rimborso della somma di €768,32 necessaria per stornare l’importo della fattura 8101538431 perché importo pagato 2 volte relativo alla linea 0575-648095”.*

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

La società Telecom Italia, in data 28 novembre 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha dedotto, in via preliminare, la difformità di richieste presentate dalla società istante tramite il tentativo obbligatorio di conciliazione e la seconda istanza di definizione ed ha precisato che: *“tramite l’introduzione di nuove richieste, che sono differenti ed esulano da quelle svolte in precedenza tramite il formulano UG, l’istante ha modificato completamente la domanda presentata in primo grado, causando l’inammissibilità dell’istanza di definizione per difformità dalle domande formulate tra primo e secondo grado. Oltre a ciò, è bene considerare che l’istante ha svolto delle eccezioni apodittiche e prive di qualsiasi fondamento probatorio. Dunque, le nuove richieste inseriscono ulteriori nuovi argomenti di discussione, ma che al momento della presentazione della domanda principale non sussistevano. Sul punto Telecom insiste per l’accoglimento della propria eccezione e rileva che non può certo essere dedotto in sede di definizione della controversia, tra l’altro in secondo grado, la proposizione di nuove istanze, in quanto tutta la fase precedente del procedimento conciliativo è stata impostata su presupposti di fatto e su situazioni giuridiche completamente differenti alle attuali. Questo comporta un mutamento del diritto azionato e introduce un nuovo tema di indagine e di decisione, alterando l’oggetto sostanziale dell’azione conciliativa ed i termini della controversia in modo da porre in essere una pretesa diversa, per la sua intrinseca essenza, da quella fatta valere in primo grado e sulla quale non si è svolto in quella sede il contraddittorio. Pertanto in relazione a questa eccezione di inammissibilità, anche il Corecom Toscana, tramite sempre la Delibera citata, dovrà esprimersi a favore dell’inammissibilità dell’istanza presentata in sede di definizione”.*

Nel merito ha contestato l’infondatezza in fatto ed in diritto dell’istanza presentata dalla società istante, precisando che *“quanto dichiarato in istanza risulta del tutto privo di documentazione a sostegno ed ogni affermazione svolta quindi si profila generica e non provata”.*

Inoltre ha rilevato:

- *“la prescrizione di tutte quelle domande che fanno riferimento a fatture che partono dal 1999/2000 sino al 2012, in quanto soggette alla prescrizione quinquennale ex art. 2948 c.c.”;*

- *“l'improponibilità delle domande che sono state oggetto di verbale di accordo del 29/08/2012 (doc. 1) e quindi si invita il Corecom Toscana a dichiararne l'improcedibilità”;*

- *“la linea 0575-648xxx viene cessata per morosità una prima volta in data 10-07-2009 e riattivata il 15-07-2009 a seguito di avvenuto pagamento. Attualmente sulla linea risulta attiva dal 05-03-2015 l'offerta "TUTTO SENZA LIMITI 7 MEGA", in data 20-05-2016 è stata avviata la trasformazione del servizio dati da "TUTTO SENZA LIMITI 7 MEGA" a "TUTTO SENZA LIMITI 20 MEGA”;*

- *“la linea 0575-648xxx viene cessata per morosità una prima volta il 23-02-2007 per poi essere riattivata il 13-03-2007, sempre a seguito di pagamento; successivamente il 10-02-2015 contestualmente al servizio dati i servizi vengono riattivati il 19-02-2015 ed infine nuovamente cessati il 23-03-2016. È stato emesso ordine di riattivazione linea in data 07-04-2016”;*

- la *“numerazione 0575-644xxx*

*non risulta presente in alcun sistema (Wholesale - Commerciale fatturazione) probabilmente a causa di un errore di trascrizione dell'istante nella memoria, pertanto non può essere indicato nulla”;*

- *“tutte le sospensioni risultano legittime in quanto tutte le linee prima di essere sospese/cessate sono sempre state sollecitate con lettera e preavvisi di risoluzione, la morosità presente ad oggi è di €2.688,40 e allo stato non risulta legittima alcuna scusa al mancato pagamento (doc. 2)”.*

### **3. La replica.**

In data 8 dicembre 2016, la società istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una replica, nella quale ha respinto la richiesta di inammissibilità formulata dal gestore, ne ha contestato la memoria ed ha ribadito quanto già illustrato nell'istanza.

### **4. Motivazione della decisione.**

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

In via preliminare deve essere accolta l'eccezione di inammissibilità sollevata da Telecom Italia in merito alle richieste avanzate in sede di definizione ed ulteriori rispetto a quelle formulate in sede di conciliazione in quanto risulterebbe violato il principio di obbligatorietà della fase conciliativa.

Inoltre, deve essere rilevata l'inammissibilità delle richieste formulate nell'istanza GU14 n. 449/2016 in quanto coincidenti con quelle già proposte con il formulario GU14 n. 104/2013 in merito al quale era stato redatto un verbale di accordo tra le parti in data 15 maggio 2013.

In particolare la richiesta relativa al *“rimborso degli interessi di mora su fatture reclamate dal 5° bimestre 2000 sino ad oggi”* così come le numerose richieste di liquidazione di indennizzi e rimborsi formulati nell'istanza GU14 n. 449/2016 non solo non rientrano nel formulario UG, ma risultano già presenti nell'istanza GU14 n. 104/2013.

Inoltre anche la richiesta di *“liquidazione di indennizzi per tutti i disservizi relativi alle utenze telefoniche fisse”* risulta formulata in modo generico nell'istanza UG n. 632/2016 mentre è descritta

dettagliatamente nell'istanza GU14. Tale comportamento dell'istante risulta lesivo del principio di obbligatorietà della fase conciliativa non avendo consentito di individuare l'oggetto della contestazione.

Tanto premesso, in considerazione della descrizione dei fatti riportata nei due formulari, si ritiene di esaminare solo le seguenti richieste:

- con riferimento alla richiesta volta alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami non evasi dal 2005 al 2016, fermo restando quanto sopra detto in merito all'inammissibilità delle richieste già oggetto della precedente istanza GU14 n. 104/2013, si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante con riferimento al reclamo del 15 giugno 2015, depositato unitamente all'istanza di definizione e per il quale non risulta alcuna risposta scritta da parte di Telecom Italia. Ne consegue, quindi, che la società Telecom Italia sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00.

- con riferimento alla richiesta volta alla liquidazione dell'indennizzo per la sospensione senza preavviso delle utenze telefoniche, la richiesta può essere accolta limitatamente a quanto di seguito descritto. In data 29 marzo 2016, le utenze nn. 0575 648xxx, 0575 648xxx e 0575 644xxx risultano sospese, come comprovato dall'istanza GU5 n. 204/16 e riattivate in data 14 aprile 2016, in seguito all'adozione del provvedimento temporaneo dello scrivente Corecom. Successivamente, in pendenza della procedura di definizione, l'istante ha depositato una nuova istanza GU5 n. 7/2017 volta a richiedere la riattivazione delle utenze nn. 0575 648xxx, 0575 648xxx sospese in data 9 gennaio 2017 e riattivate in data 17 gennaio 2017, in seguito all'adozione di un altro provvedimento temporaneo. Tanto premesso si ritiene che la società Telecom Italia sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 4 e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 15,00 *pro die* per ciascuna delle tre utenze sospese per il periodo intercorrente tra la data del 29 marzo 2016 fino al giorno 14 aprile 2016 per il numero di giorni pari a 17; oltre allo storno (o al rimborso in caso di pagamento) di quanto addebitato nel periodo di sospensione del servizio sopra indicato sulle utenze *de quibus*.

Inoltre, la società Telecom Italia sarà tenuta alla liquidazione del medesimo indennizzo di cui sopra per ciascuna delle due utenze sospese per il periodo 9 - 17 gennaio 2017 per il numero di giorni pari a 9. oltre allo storno (o al rimborso in caso di pagamento) di quanto addebitato nel periodo di sospensione del servizio sopra indicato sulle utenze *de quibus*.

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

**VISTO** l'Ordine di Servizio del Segretario Generale n. 9 del 24 luglio 2018, con il quale, a seguito della temporanea assenza della Dott.ssa Cinzia Guerrini, è stato individuato il Dott. Luciano Moretti, dirigente del Settore "Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al Garante dei detenuti e all'Autorità per la partecipazione" quale dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti volta su proposta del Presidente nella seduta del 21 gennaio 2019;

**DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 17 ottobre 2016 dalla società xxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia xxx, che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario della somma di:
  - a) euro 300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 15 giugno 2015;
  - b) euro 765,00 a titolo di indennizzo per le sospensioni delle utenze telefoniche nn. 0575 648xxx, 0575 648xxx e 0575 644xxx;
  - c) euro 270,00 a titolo di indennizzo per le sospensioni delle utenze telefoniche nn. 0575 648xxx, 0575 648xxx;
  - d) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;
- 2) a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato:
  - a) di quanto fatturato in relazione alle utenze nn. 0575 648xxx, 0575 648xxx e 0575 644xxx nel periodo 29 marzo - 14 aprile 2016;
  - b) di quanto fatturato in relazione alle utenze nn. 0575 648xxx, 0575 648xxx nel periodo 9 - 17 gennaio 2017.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettere a), b), c) e 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.



**DELIBERAZIONE**  
**n. 11 del 21 gennaio 2019**

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

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*