



Comitato regionale per le comunicazioni

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 9 del 27 febbraio 2013

OGGETTO n. 3	Definizione della controversia XXX XXXX XXXX contro TELECOM ITALIA XX
---------------------	---

	Pres.	Ass.
Presidente: Mario Capanna	X	
Membro: Giuseppe Bolognini	X	
Membro: Oliviero Faramelli	X	
Membro: Matteo Fortunati	X	
Membro: Margherita Vagaggini	X	

Presidente: Mario Capanna

Estensore: Sabrina Di Cola

Il Verbalizzante: Laura Maria Milleri



Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia

XXX XXXX XXXX contro TELECOM ITALIA XX

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

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” e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO l’art. 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTE la legge regione dell’Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante “norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l’organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;

VISTA la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell’ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 529/09/CONS recante “approvazione linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” ;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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 ;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;



Comitato regionale per le comunicazioni

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

VISTA la Delibera n.73/11/CONS “approvazione del regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett.g) della legge 14 novembre 1995 n.481” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata pervenuta il 14 marzo 2012 - prot. n.1261- con la quale la società XXX XXXX XXXX, corrente in XXXX, Via XXXX n. XX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia;

VISTA la nota datata 21 marzo 2012 -prot.n.1445- con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota difensiva e la documentazione depositate dall'operatore in data 27 aprile 2012;

VISTE la nota difensiva 30 aprile 2012 e quella di replica 10 maggio 2012 dell'istante, nonché la documentazione alle medesime allegate;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo di conciliazione;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 05 febbraio 2013 e la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L'istante con riferimento al contratto codice cliente n.XXXXXXXXXXXXX, avente ad oggetto numerose utenze mobili “affari”, in sintesi, rappresenta quanto segue:

a)-di avere richiesto, sin dalla stipula del contratto, il “blocco” del traffico dati e di tutti i servizi a sovrapprezzo per tutte le sim, tranne che per quelle con “pacchetti dedicati” , aventi numeri ...XXX,XXX,XXX,....XXX ;

b)-di avere richiesto, sempre in fase di stipula, l'abilitazione al traffico internazionale solamente per n.5 sim (numeri finali XXX-XXX-XXX-XXX-XXX);

c)-di avere contestato tutti gli addebiti dell'operatore in violazione di tali volontà, contestando anche di avere effettuato il relativo traffico;



Comitato regionale per le comunicazioni

d)-di avere anche contestato gli addebiti dell'operatore per traffico verso altro operatore mobile sviluppati dalle sim nonostante non fosse stata superata la soglia dell'offerta 5000 m/mese;
e)-di avere richiesto ed ottenuto la migrazione di tutte le utenze nell'agosto del 2010, ma di non avere ottenuto il passaggio della numerazione XXX...XX, la quale però è stata disattivata;
f)-di avere contestato tutti gli addebiti dell'operatore a valere per il periodo successivo al settembre 2010;

g)-di avere ottenuto dall'operatore solamente le note di credito per i canoni di abbonamento relativi al periodo marzo 2011 – luglio 2011;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti dell'operatore il rimborso della somma di euro 4.026,00 corrisposta indebitamente nel periodo 2009-2010 per traffico dati e per servizi a sovrapprezzo, il rimborso della somma di euro 953,00 corrisposta indebitamente nello stesso periodo per traffico verso altro operatore mobile incluso nel canone di abbonamento, il rimborso della somma di euro 1.750,00 corrisposta indebitamente per canoni di abbonamento da ottobre 2010 a febbraio 2011, il risarcimento dei danni subiti e subendi da liquidarsi in via equitativa.

1.2-L'operatore rappresenta quanto segue:

“La ricorrente contesta addebiti vari dei quali chiede la restituzione. La situazione contabile è stata compiutamente esaminata in occasione della conciliazione avanti codesto Corecom in data 14 febbraio 2012 quando furono illustrati i conteggi di quanto addebitato, da cui risultava che il debito complessivo della XXXX XXXX XXXX verso Telecom, al netto delle note di credito, emesse a diminuzione dello stesso è sceso da € 4.894,92 ad € 2.878,66 per i conti dal 1/11 al 6/11 e per la fattura n.XXXXXXXXXXX come risulta dal prospetto allegato. Solamente per coerenza con quanto offerto in occasione del tentativo di conciliazione, Telecom ribadisce in questa sede-senza che ciò possa essere interpretato in alcun modo come ammissione di responsabilità alcuna-la proposta di storno totale della somma di €2.878,66. Qualora l'offerta venisse declinata, Telecom chiede che il Corecom voglia dichiarare la puntualità di quanto fatturato.”

2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

2.1-E' inammissibile la domanda di risarcimento dei danni in quanto ai sensi del 4° e 5° comma dell'art.19 del Regolamento l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno. La domanda di risarcimento danni dell'istante, in questa sede, va interpretata come richiesta di indennizzo (in conformità alle linee guida Agcom di cui alla delibera 529/09/CONS).

2.2-La domanda di rimborso di euro 4.026 è fondata e va accolta per i motivi che seguono.



Comitato regionale per le comunicazioni

L'operatore non ha contestato quanto affermato dall'istante in ordine alle richieste avanzate in sede di stipula del contratto in ordine al "blocco" del traffico dati e di tutti i servizi a sovrapprezzo.

Inoltre, in atti non risulta che l'operatore abbia riscontrato i numerosi reclami inviati dall'istante a far data dal 19 gennaio 2010 aventi ad oggetto il detto "blocco".

Né sul punto l'operatore ha svolto una qualche difesa nel presente procedimento.

In forza del principio ormai pacifico secondo cui i fatti non specificamente contestati esonerano la controparte dal fornirne la relativa prova (sul punto si vedano fra le tante Cassazione civile sezione III, 19 agosto 2009 n.18399 e tribunale di Rovereto 03 dicembre 2009) va ritenuto provato che la società istante non ha richiesto, fatta eccezione per quattro sim, il traffico dati e i servizi a sovrapprezzo che gli sono stati fatturati dall'operatore nel corso del rapporto contrattuale.

In presenza di tale eccezione, in base all'ordinario criterio di riparto dell'onere probatorio, spettava all'operatore dare prova della richiesta di attivazione.

Inoltre, avendo l'istante contestato (anche) l'avvenuta erogazione e la effettiva fruizione del servizio in questione (si vedano il reclamo 14 dicembre 2009, in atti, in cui l'istante contesta a Telecom ...*"siamo cortesemente a richiedere la verifica del traffico ed il dettaglio dello stesso non risultandoci ad oggi alcun tipo di connessione mai effettuata..."* ed il reclamo del 23 febbraio 2010, in atti, in cui l'istante contesta a Telecom *il traffico..non ci risulta effettuato e per il quale abbiamo da tempo chiesto la verifica ed il dettaglio .."*) spettava a Telecom fornire prova anche dell'avvenuta erogazione e della effettiva fruizione del servizio.

In atti non v'è documentazione in tal senso, né è stata articolata una qualche argomentazione difensiva.

Le fatture in atti (prodotte dall'istante), stanti le sopra indicate eccezioni dell'istante, non costituiscono prova dell'esistenza del credito dell'operatore, trattandosi di documenti da quest'ultimo unilateralmente predisposti (cfr. da ultimo Cass. Civile sez. VI 11 marzo 2011 n.5915).

Ne consegue che gli addebiti contestati dall'istante vanno ritenuti illegittimi.

L'istante, rispetto a tali addebiti, richiede il rimborso di quanto pagato indebitamente nel periodo anno 2009-anno 2010, quantificato in complessivi euro 4.026.

Tenuto conto che Telecom riconosce che lo stesso ha saldato tutte le fatture emesse fino a tutto il 6° bimestre 2010 e che circa il *quantum* dell'indebitato, l'istante ha prodotto dei conteggi analitici elaborati sulla base delle fatture Telecom che detto operatore non ha specificamente contestato, ne consegue che va considerata raggiunta la prova anche sul *quantum* del rimborso.



Comitato regionale per le comunicazioni

Per cui Telecom va condannata al pagamento della somma di euro 4.026 , oltre interessi legali dal giorno della domanda al saldo, ai sensi dell'art. 2033 del codice civile.

2.3-La domanda di rimborso di euro 953 non è fondata e va rigettata in quanto l'istante ha formulato la domanda in maniera generica e non ha provato di avere contestato all'operatore gli addebiti in questione.

2.4-La domanda di rimborso di euro 1.750 è fondata e va accolta per i motivi che seguono.

Le fatture in atti (segnatamente quella del 6° bimestre 2010 e quella del 1° bimestre 2011) evidenziano che successivamente al settembre 2010 tutte le sim , tranne due, non sono più attive con l'operatore Telecom.

Che siano rimaste attive due sim con condizioni contrattuali palesemente svantaggiose per l'utente (abbonamento di euro 700) e che dette due sim non abbiano generato traffico è a conferma della tesi sostenuta dall'istante del mancato completamento della procedura di migrazione.

Sul punto l'operatore nulla ha contestato e non ha svolto alcuna argomentazione difensiva.

Ne consegue che, a seguito del recesso manifestato dall'istante attraverso la richiesta di migrazione verso altro operatore, il contratto con Telecom va considerato cessato in data 30 settembre 2010.

Dal ché consegue che le fatture emesse da Telecom a valere su periodi successivi al 30 settembre 2010 vanno considerate illegittime e i pagamenti eseguiti dall'istante vanno considerati indebiti.

Da ciò consegue l'obbligo per l'operatore di restituire all'istante la somma di euro 1.750 risultante dai conteggi in atti prodotti dall'istante, non contestati dall'operatore.

Detta somma va rimborsata maggiorata degli interessi legali dal giorno della domanda al saldo, ai sensi dell'art. 2033 del codice civile.

2.5-E' infondata la domanda di indennizzo.

La domanda è genericamente formulata.

Considerato il contesto fattuale di cui si duole l'istante la richiesta d'indennizzo appare riferibile alla indebita fatturazione la quale, di per sé, non costituisce fattispecie indennizzabile.

2.6-Nulla per le spese di procedura stante il disposto del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 14 marzo 2012 - prot. n.1261- dalla società XXX XXXX XXXX , corrente in XXXX, Via XXXX n. XX , l'operatore **TELECOM ITALIA XX** in persona del legale rappresentante pro-tempore , per i motivi sopra esposti, è tenuto a:



Comitato regionale per le comunicazioni

corrispondere all'istante la complessiva somma di **euro 5.776,00** a titolo di rimborso oltre interessi legali dal 14 marzo 2012 al saldo effettivo.

Rigetta le altre domande dell'istante.

Salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante e a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

IL PRESIDENTE (Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)