

DELIBERA N. 52/13/CRL

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

BOCCIA / TELECOMITALIA

IL CORECOMLAZIO

Nella Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 28.5.2013;

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori;

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19 recante *"Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni"* e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259 recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito per brevità "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, il "Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "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" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 5 gennaio 2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/18/2012, con cui il sig. XXXXXXXXXX Boccia ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia spa (di seguito, per brevità, "Telecom");

VISTA la nota del 8 febbraio 2012, con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 2 marzo 2012 con la quale l'istante ha presentato la memoria difensiva ed i documenti;

VISTA la nota del 8 marzo 2012 con la quale Telecom ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

UDITO il solo gestore all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento

Con l'istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando quanto segue:

- 1) contestava l'addebito per traffico riscontrato nelle fatture da gennaio ad agosto 2011, chiedendo chiarimenti all'operatore, senza ricevere risposta;
- 2) dal 3 agosto, Telecom interrompeva senza preavviso e totalmente il servizio voce, previo contatto telefonico in pari data di un'operatrice TIM che lo avvisava che la sospensione sarebbe avvenuta il giorno seguente, 4 agosto;
- 3) con l'istanza di conciliazione, l'utente chiedeva il risarcimento dei danni morali e materiali arrecati alla sua professione di medico chirurgo per l'interruzione del servizio, nonché l'addebito all'operatore dei costi sostenuti per il cambio di gestore. Richiedeva altresì un controllo certificato del traffico contestato, riservandosi azioni penali per la mancata rintracciabilità da parte di un paziente in gravi condizioni cliniche;
- 4) all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'operatore proponeva, a fronte di una morosità di Euro 8.426,00, il pagamento a saldo e stralcio di Euro 8.000,00. L'utente non accettava e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- 5) con l'istanza di definizione, l'utente precisava di non aver ricevuto risposta al reclamo avanzato in ordine all'entità del traffico internazionale fino all'interruzione del servizio, effettuata senza preavviso, sostenendo in particolare, che né il sottoscritto, né il titolare dell'utenza chiamata, riconoscevano quel traffico in quei volumi ed in quelle fasce orarie, producendo a sostegno della contestazione, apposita dichiarazione del destinatario delle chiamate, nonché schermate del sistema di timbratura del posto di lavoro dell'utente comprovanti l'orario di servizio di quest'ultimo; reiterava quindi la domanda di danni morali e materiali conseguenti all'interruzione senza preavviso del servizio e per il mancato preavviso e/o blocco preventivo del traffico anomalo, oltre alle domande di rimborso dei costi sostenuti per il cambio di operatore, di rateazione delle somme eventualmente risultanti come dovute, di controllo certificato delle telefonate contestate, di lettera di scuse dell'operatore;
- 6) con memoria del 2 marzo 2012, l'utente depositava le fatture del 2^a, 3^a, 4^a, 5^a bimestre, insistendo nella contestazione dei volumi e dei costi del traffico e produceva le richieste di chiarimenti inoltrati a Telecom, non riscontrati;

7) con memoria dell'8 marzo 2012, l'operatore eccepiva l'inammissibilità delle domande perchè aventi natura risarcitoria e comunque generiche e non provate. Chiedeva il rigetto delle domande, precisando nel merito: a) il 23 giugno 2010 il cliente aveva attivato l'offerta Tutto Compreso 1000 con Opzione Telefono 20, acquistando con vendita rateizzata un terminale Iphone; b) il 10 marzo 2011, avendo riscontrato elevati volumi di traffico voce internazionale, l'operatore aveva contattato l'utente per informarlo, preavvertendolo che, in caso di ulteriore incremento, avrebbe richiesto un acconto sulle fatture. L'utente aveva riconosciuto il traffico e aveva richiesto il 30 marzo 2011 la rateizzazione degli importi dei costi del primo e del secondo bimestre 2011; c) Telecom aveva informato l'utente dell'impossibilità di rateizzare l'importo, trattandosi di fatture pagate a mezzo carta di credito; d) il 21 aprile 2011 l'utente contestava la fattura del 2° bimestre 2011. Dalle verifiche effettuate risultavano numerose chiamate in uscita verso il Libano e telefonate in entrata ed originate in roaming non europeo zona 1 e zona 3. L'utente, in data 5.5.2011, richiedeva la documentazione traffico dei primi tre bimestri 2011, susseguentemente fornita da Telecom per i primi due bimestri, non essendo ancora disponibile quello del terzo; f) il 6 giugno 2011, l'utente revocava l'addebito su carta di credito, condizione essenziale per la rateizzazione del terminale, le cui rate residue erano state pertanto addebitate nella fattura del 4° bimestre; g) il 19 luglio 2011 veniva rilevato dai sistemi un pericolo frode per il traffico internazionale e in via cautelare veniva bloccato il solo traffico internazionale sull'utenza, come previsto dall'art. 9 delle CGA di TIM; h) contattato l'utente ed informato dei consumi elevati e del blocco, Telecom aveva chiesto, con telegramma del 22.7.2011, il pagamento di un acconto di Euro 900,00 sul 5° bimestre, preavvertendo che, in caso di mancato pagamento, il servizio sarebbe stato sospeso; i) il servizio veniva sospeso per pericolo di frode e per mancato pagamento dell'acconto il 5 agosto 2011. Il 17 agosto 2011 la linea passava ad altro operatore. Telecom concludeva rilevando di aver costantemente informato l'utente della consistenza e della tipologia di traffico, di aver compiuto tutte le verifiche non riscontrando anomalie, di aver fornito i dati richiesti, di aver sospeso cautelativamente la linea solo per il traffico internazionale e che pertanto alcun inadempimento era imputabile all'operatore. Da ultimo, precisava che l'insoluto dell'utente ammonta ad Euro 8.426,07; corrispondente alle fatture del 4° e 5° bimestre 2011, di cui produceva prospetto riepilogativo.

8) all'udienza di discussione del 27 giugno 2012, parte istante non si presentava, determinando pertanto la remissione degli atti al collegio per la decisione.

2. Motivi della decisione

2.a. Sul rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

L'eccezione di inammissibilità svolta dall'operatore per la natura risarcitoria e non indennizzatoria delle domande viene nella fattispecie rigettata, perché infondata.

In applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione e sulla base della documentazione prodotta dall'istante, la domanda di risarcimento da questi svolta può infatti essere interpretata e limitata come domanda di condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo in conseguenza di eventuali inadempimenti, nella fattispecie rappresentati dalla interruzione senza preavviso del servizio.

Sulla base della interpretazione sistematica dell'istanza e dei documenti prodotti, si ritiene inoltre che la domanda di controllo certificato delle telefonate contestate e di rateizzazione delle somme eventualmente risultanti come dovute, rappresenti una domanda di accertamento della legittimità degli addebiti, con eventuale storno e/o rimborso di importi, ove non dovuti.

2.b.1. Sulla interruzione del servizio

L'istante lamenta l'interruzione non preavvisata e non frazionata del servizio ed il mancato blocco dell'utenza "a scopo preventivo", chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo, nonché il rimborso dei costi sostenuti per il cambio dell'operatore.

L'operatore riconosce l'intervenuta sospensione del servizio, effettuata, come ricavabile dal tabulato del traffico telefonico allegato alla fattura del 5° bimestre 2011 (unico agli atti), il 21 luglio per il solo traffico internazionale e in toto a partire dal 5 agosto, sostenendo la legittimità della sospensione effettuata per esigenze cautelari, di cui l'utente era stato peraltro preavvertito.

Anzitutto occorre distinguere due fattispecie distinte di interruzione del servizio, susseguenti l'una all'altra, ovvero la sospensione cautelativa per sospetto di frode e quella amministrativa conseguente al mancato pagamento dell'acconto sulla fattura del 5° bimestre in via di emissione, a conferma del mancato riconoscimento del traffico; la distinzione è necessaria al fine di correttamente interpretare le doglianze dell'utente -altrimenti incompatibili tra loro- di "*interruzione ...in maniera totale e non frazionata del servizio, senza alcun preavviso*" e di "*mancato rispetto delle regole contrattuali che obbligavano... a bloccare a scopo preventivo tale traffico*"

La domanda di indennizzo per il disagio da sospensione del servizio è infondata e pertanto va rigettata per ciascuno dei due eventi evidenziati.

E' stato infatti documentalmente provato che la sospensione cautelativa, sia stata effettivamente disposta: ciò è infatti avvenuto in seguito al sospetto di frode rilevato sui sistemi il 19.7.2011, conformemente a quanto previsto dall'art. 9.1 e 9.2 delle Condizioni Generali di abbonamento ai servizi mobili di Telecom Italia e, correttamente, con riferimento al solo traffico internazionale interessato dall'anomalia; ciò risulta dai tabulati del traffico prodotto in atti e dal susseguente telegramma di avviso di blocco pure depositato in atti, con richiesta di pagamento di un acconto della fattura in emissione, cui non è seguito alcun pagamento da parte dell'utente a nessun titolo, nemmeno pro quota, con riferimento, in ipotesi, a somme non contestate, oltre alla circostanza del mancato pagamento, anch'esso totale, della fattura del precedente bimestre; successivamente, attesa la totale insolvenza dell'utente, è intervenuta la sospensione integrale del servizio, anch'essa già preavvisata con il telegramma e successivamente confermata da un'operatrice Telecom il 3 agosto, come dichiarato dallo stesso utente nell'istanza per

l'esperimento del tentativo di conciliazione; la riferita circostanza del prematuro distacco il giorno stesso dell'avviso è invece smentita *per tabulas* risultando traffico, sempre dai tabulati telefonici del periodo, almeno fino al successivo 5 agosto.

Le sospensioni sono pertanto state adottate nel rispetto delle citate previsioni contrattuali, nonché delle disposizioni regolamentari in tema di consumi anomali di cui al comma 2 dell'art.6 dell'Allegato A alla delibera n.179/03/CSP laddove si stabilisce che “ E' fatta salva la *facoltà dell'organismo di telecomunicazioni di prevedere strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione*”.

Non può essere inoltre accolta la domanda dell'utente di rimborso dei costi sostenuti per il cambio dell'operatore, non essendo stata fornita la prova dell'esborso, né in ordine all'an né in ordine al quantum.

2.b.2. Sul traffico contestato

L'utente chiede un “controllo certificato e provato” delle telefonate non riconosciute.

Non rientrando nei poteri dell'Autorità disporre questo tipo di controllo, la fattispecie viene presa in considerazione sotto il profilo della legittimità degli addebiti effettuati per traffico contestato.

Nei casi di contestazione di traffico, è ormai pacifico che l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso.

Per giurisprudenza consolidata, infatti, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico: la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali .

In caso di contestazione da parte dell'utente dell'ammontare della fattura telefonica, sussiste quindi in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura contestata, ovvero di fornire la dimostrazione del corretto funzionamento del contatore centrale e della corrispondenza tra i dati forniti da esso e quelli riportati nella fattura .

Come stabilito da numerose pronunce dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni “è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza” (delibera n. 10/03/CIR). E, ancora, l'operatore deve assicurare adeguati strumenti per il controllo del traffico da parte dell'utente. In caso contrario, il rischio di traffico anomalo e di furto di traffico rimangono a carico dell'operatore.

Nella fattispecie, l'operatore avrebbe dunque dovuto documentare le proprie affermazioni, viepiù in ragione del fatto che ha ammesso il sospetto di frode rilevato sulla direttrice del traffico internazionale tanto da procedere alla sospensione cautelativa dell'utenza, salvo poi non dare affatto conto dei rilievi tecnici effettivamente svolti per accertarne la sussistenza , né certificare gli esiti ottenuti.

In ragione della mancata prova tecnica sulla regolarità del traffico internazionale di cui in premessa, i relativi importi non risulterebbero dovuti.

Tuttavia la stessa giurisprudenza citata sottolinea che l'utente non è tenuto a pagare gli importi addebitati in fattura, *“quando il gestore telefonico non sia in grado di vincere contestazioni puntuali e precise dell'utente relativamente ai dati (...) qualora il traffico sia riconducibile a probabili intrusioni sulla linea”*.

Nel caso di specie, l'utente non ha affatto formulato contestazioni “puntuali e precise” anzi, ha addotto dichiarazioni e circostanze di fatto generiche quando non addirittura inconferenti rispetto all'oggetto della contestazione, sia in costanza di rapporto contrattuale, sia in sede di istanza di definizione.

L'utente ha infatti esplicitamente ammesso con apposita comunicazione pervenuta al gestore il 30.3.2011, di aver effettuato nei bimestri 1^a e 2^a 2011 elevato volume di traffico estero “per motivi personali”, del quale ha chiesto la rateizzazione (dichiarazione agli atti); solo successivamente, il 21.4.2011, attesa l'impossibilità di ottenere la dilazione del pagamento a causa della modalità di pagamento prescelta, ha contestato l'entità degli addebiti per il traffico internazionale effettuato nel 2^a bimestre 2011, chiedendo al riguardo al gestore trasparenza in ordine alle tariffe applicate; solo il 5.5.2011 infine, si risolveva a chiedere il dettaglio del traffico relativo ai conti del 1^a, 2^a e 3^a bimestre.

Con l'instaurazione del contenzioso inoltre, la contestazione sul traffico estero, che non è mai stato formalmente disconosciuto rispetto alle numerazioni presenti in fattura (circostanza che avrebbe suggerito, presumibilmente, presentazione di querela all'Autorità giudiziaria) bensì solo contestato nei volumi e nelle fasce orarie di generazione, non è mai stata puntualizzata o circostanziata, risultando invece genericamente dedotto per l'intero arco di fatturazione da gennaio ad agosto 2011 e risultando unicamente una dichiarazione del titolare di una sola delle utenze chiamate, che nega di aver ricevuto chiamate di tale entità in fasce orarie serali, cioè durante l'orario di lavoro dell'utente; ciò si rivela tuttavia in palese contraddizione con l'impossibilità di effettuare chiamate durante l'orario di lavoro dichiarata dall'utente, dal momento che dalle schermate delle timbrature lavorative depositate a supporto, il lavoro risulta essere fondamentalmente diurno e pertanto compatibile con l'utilizzo del servizio nella fascia oraria serale contestata invece dal ricevente.

Si rileva altresì come, solo a seguito di richiesta istruttoria di precisazione circa le voci di costo ritenute non dovute, l'utente abbia prodotto le fatture contestate, indicando, o meglio “asteriscando” su ognuna, la voce relativa al “traffico internazionale”, da doversi interpretare pertanto come la specifica della tipologia di traffico contestata. Non risultano tuttavia depositate, perché asseritamente mai trasmesse dal gestore, le pagine del dettaglio del traffico, eccezion fatta per quelle relative al 5^a bimestre, pur comparando tali pagine come voce allegata a ciascuna delle fatture; sull'unico dettaglio di traffico depositato l'utente ha poi evidenziato solo talune chiamate relative a talune utenze (ivi compresa quella oggetto di dichiarazione da parte del titolare) nell'ambito del traffico internazionale contestato, dovendosi presumere, al riguardo, che tali segnalazioni siano state fatte a titolo esemplificativo di eventi di traffico particolarmente onerosi, ma non esaustive della complessiva contestazione mossa; né, d'altro canto, deve doverosamente rilevarsi, il dettaglio del traffico in contestazione è stato fornito dal gestore, sì da offrire all'Autorità decidente una seppur minima base valutativa, in ordine alle dinamiche occorse

in pendenza di rapporto E ancora deve rilevarsi come successivamente alla richiesta del dettaglio del traffico, non risultino ulteriori contestazioni al traffico telefonico da parte dell'utente, il quale si è limitato a non corrispondere alcun importo a nessun titolo, mediante semplice revoca della domiciliazione bancaria dei conti Telecom.

Pertanto, in considerazione della già evidenziata omissione probatoria del gestore, ma anche del non sufficiente grado di accuratezza delle contestazioni mosse dall'utente, quand'anche le stesse non risultino addirittura contraddittorie fra loro, si ritiene opportuno ricorrere al principio di equità richiamato dall'art.84 del D.Lg.vo n.259/03 (*"Codice delle Comunicazioni Elettroniche"*) cui deve ispirarsi la risoluzione delle controversie nella presente materia, nonché al principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, così come inteso dal consolidato orientamento della Corte di Cassazione, che si sostanzia "in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto al dovere del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico " (Cass, n.5240/2004; ex plurimis Cass., n. 14605/2004).

Pertanto ai fini della decisione si deve tener conto di alcuni eventi salienti e caratterizzanti il rapporto contrattuale intercorso tra le parti in funzione del simmetrico obbligo di correttezza e buona fede nell'esecuzione delle reciproche obbligazioni, eventi riconducibili essenzialmente a: 1) formale riconoscimento da parte dell'utente del traffico internazionale generato sul 1^ e 2^ bim.2011 con contestuale richiesta di rateizzazione previa allerta da parte del gestore di elevato traffico (avviso non specificamente contestato dall'utente e che ha, evidentemente causato, la dichiarazione medesima); 2) tardiva – e generica- contestazione del traffico del bimestre successivo mediante modulo di richiesta dei tabulati del traffico pregresso (1^, 2^ e 3^ bimestre 2011) avanzata solo in data 5.5.2011; 3) mancata informativa specifica all'utente e mancata prova degli accertamenti svolti da parte del gestore, a seguito di esplicita ammissione di blocco cautelativo per sospetta frode, misura peraltro adottata solo a valere sulla fatturazione iniziale relativa al 5^ bimestre, quando già analoghi e rilevanti incrementi nel volume di traffico erano rilevabili sulla fatturazione del bimestre precedente (4^ 2011).

In ragione delle addotte circostanze, si ritiene parzialmente accoglibile nei termini che seguono, la richiesta di rimborso/storno della fatturazione contestata intendendosi la stessa quale domanda di ricalcolo delle somme dovute (punto.6 delle richieste dell'utente: *"rateizzazione secondo le mie disponibilità di quanto si deciderà"*) , ovvero:

- la debenza da parte dell'utente delle somme di cui alle fatture relative al 2^ e 3^ bimestre 2011 per le motivazioni di cui ai punti 1) e 2) del precedente capoverso;
- la non debenza da parte dell'utente della fatture di cui al 4^ e 5^ bimestre 2011 per le motivazioni di cui al punto 3) del precedente capoverso.

2.c. Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6,

del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, la mancata partecipazione all'udienza di discussione da parte dell'utente, si ritiene congruo liquidare l'importo di 50,00 Euro a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOMLAZIO

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda del sig. [REDACTED] Boccia sia parzialmente da accogliere;

RITENUTO inoltre che, quanto alle spese di procedura, alla luce dei criteri generalmente seguiti da questa Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 50,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura.

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

L'accoglimento nei termini esposti in motivazione dell'istanza presentata dal sig. [REDACTED] Boccia in data 5 gennaio 2012.

La società Telecom Italia [REDACTED] è tenuta a stornare gli addebiti relativi al solo “traffico internazionale” di cui alle fatture del 4^ e 5^ bimestre del 2011, nonché a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, la seguente somma:

- a) Euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Restano dovute al gestore da parte del Sig. Boccia tutte le altre voci di costo a valere sulle fatture del 4^ e 5^ bimestre 2011, non ricomprese nelle voce “traffico internazionale”, oggetto di storno.

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

Ai sensi dell'art.19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma 28 maggio 2013

Il Presidente

Francesco Soro

Il Dirigente Responsabile del Procedimento

Livio Sviben