

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Autotrasporti e Depositi
Zagli S.r.l. /Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato
della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

IL 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"*;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il *"Codice del consumo"* e successive modifiche e integrazioni;

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 e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, 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. 217 del giorno 14 giugno 2016 con cui la società Autotrasporti e Depositi Zagli S.r.l. 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 S.p.A. (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 lamenta l'illegittima emissione di fatturazione conseguente all'attivazione di servizi su utenze *business* non richieste.

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

- nel 2014 riceveva la visita di un consulente dell'operatore Telecom Italia che attivava *“più contratti e più SIM”* non richiesti, arrecando un danno che a distanza di due/tre anni non è riuscito a risolvere;
- riceveva ulteriori fatture, nonostante l'esperimento del tentativo di conciliazione nel 2014 e la denuncia ai carabinieri; reclamava al *call center* dedicato e via fax senza tuttavia ricevere risposta.

In data 6 marzo 2014 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: l'*“azzeramento in toto”* dell'insoluto.

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 15 luglio 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale, preliminarmente, ha dedotto, l'*“infondatezza in fatto ed in diritto dell'istanza (...) sottolineando, in particolare, che le richieste presentate all'esponente sono completamente infondate e pretestuose, senza contare che sono riferibili ad una conciliazione già chiusa e risolta”*.

L'operatore ha rilevato *“che controparte nella propria esposizione dei fatti cita due contratti che gli sarebbero stati modificati dall'agente di vendita, tuttavia non deposita la copia, non deposita la denuncia che dice di aver sporto, non indica nemmeno i numeri di utenza interessati che hanno generato questa ipotetico “aumento di costi”*. Telecom Italia ha, per questo, evidenziato la propria impossibilità di *“fornire le esatte risposte”*.

Inoltre, nel merito, l'operatore ha rilevato *“che entrambi i verbali di conciliazione (sia quello del 2013 che quello del 2014) sono stati lavorati”,* precisando, *“in relazione a quello del 2013, (...) che Autotrasporti reclamava errati addebiti per contratti/utenze non riconosciuti come riproposto in questa procedura di definizione, chiedendo lo storno insoluto di euro 2.169,40 e anche di fatture di successiva emissione”*. Sul punto la società Telecom Italia ha evidenziato di essersi impegnata *“a cessare i contratti disconosciuti e ad emettere delle note di credito, specificando che il contratto n. 88010368016 è stato cessato in data 6 novembre 2013, mentre il contratto n. 888010672636 è stato cessato in data 17 aprile 2013”(contratto dal quale in precedenza erano state migrate le utenze come da richiesta dell'istante sul contratto 888010700892, restando quindi attive le utenze). Le NDC sono state emesse per euro 3000,00 in data 26/06/13”*.

Relativamente invece a quanto definito con verbale del 2014, Telecom Italia ha osservato di aver stornato, dall'*“insoluto di euro 3.279,61 (...) euro 1640,10 . La restante parte di euro 1639,50 a carico del Cliente rateizzato in tre rate da 546,50 (vedi NDC sotto riportate di Aprile 2014)”*.

L'operatore ha, infine, tra l'altro, evidenziato che, a fronte delle *“Note di Credito emesse in data 26/06/2013 di euro 3.000,00”*, risulta *“il debito restante di Autotrasporti di ancora euro 586,47”* e ha concluso che *“è evidente che Telecom non ha attuato alcun comportamento lesivo degli interessi dell'istante, né può essere considerata inadempiente in relazione alle conciliazioni precedenti che*

formano nuovamente oggetto della presente e che solo per questo dovrebbe essere dichiarata improponibile per violazione del principio del ne bis in idem per tutte le ragioni esposte”.

3. Motivazione della decisione.

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

Preliminarmente si accoglie l'eccezione sollevata dall'operatore in merito al *ne bis in idem*: si rileva infatti che dinanzi all'Autorità non possono essere riproposte domande sulle quali le parti hanno già raggiunto un accordo conciliativo. Nel caso di specie risulta, infatti, raggiunto un accordo con i verbali dell'11 aprile 2013 (UG n. 906/13/REGIONE TOSCANA) e del 6 marzo 2014 (UG n. 513/14/REGIONE TOSCANA); dunque non potranno essere prese in esame le questioni seppur vagamente accennate circa la fatturazione emessa a seguito delle attivazioni non richieste.

Nel merito:

La società istante lamenta genericamente l'emissione di fatturazione indebita da parte dell'operatore Telecom Italia successiva al contenzioso che riteneva risolto nel 2014, laddove l'operatore ha dedotto, invece, l'*“infondatezza in fatto ed in diritto dell'istanza (...) sottolineando, in particolare, che le richieste presentate all'esponente sono completamente infondate e pretestuose, senza contare che sono riferibili ad una conciliazione già chiusa e risolta”*.

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento per le ragioni che seguono.

Innanzitutto è da osservare che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante. Al riguardo, si richiama che è orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, che l'istante debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta.

Nel caso di specie, in particolare, la descrizione dei fatti risulta estremamente concisa e come tale del tutto insufficiente ad una adeguata comprensione dell'oggetto della controversia, attesa inoltre la mancanza di documentazione allegata che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento. In merito alla richiesta di *“azzeramento in toto”* dell'ulteriore fatturazione emessa da Telecom Italia, nonostante gli esperiti tentativi di conciliazione, l'utente non solo ha ommesso di allegare la fatturazione oggetto di contestazione, ma anche gli asseriti reclami rivolti all'operatore, nonché l'asserita denuncia sporta ai Carabinieri. La società istante non ha prodotto il contratto sottoscritto, né alcuna fattura in contestazione, né alcuna lettera di reclamo sul punto controverso (*ex plurimis* Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

E' da notare al riguardo che i reclami allegati all'istanza sono risalenti al 2013, e dunque già oggetto del precedente tentativo di conciliazione concluso con verbale di accordo.

Per tutto quanto sopra esposto, non può che ritenersi infondata e non accoglibile la domanda di *“azzeramento”* della posizione debitoria della società istante, non risultando possibile determinare in alcun modo il *quantum* delle somme di cui si chiede l'annullamento.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, 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, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 5 maggio 2017;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza presentata in data 14 giugno 2016 dalla società istante Autotrasporti e Depositi Zagli S.r.l. nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., con compensazione delle spese procedurali.

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.

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.

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
Sandro Vannini