

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA n.	36/2014
TITOLO	1.10.21/567
	1.10.4.1.
LEGISLATURA	IX

Il giorno 5 settembre 2014 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il CORECOM dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA SOLUZIONI INFORMATICHE DI BALDI X E TELECOM ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email gcosenza@regione.emilia-romagna.it - corecom@regione.emilia-romagna.it

PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *"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, recante *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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

VISTE la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

VISTA la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

VISTA la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

VISTA la del. Agcom n. 26/11/CIR;

VISTO lo *"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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email gcosenza@regione.emilia-romagna.it - corecom@regione.emilia-romagna.it

PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it WEB www.assemblea.emr.it/corecom

VISTI gli atti del procedimento;

VISTE la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2014.1352);

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del X settembre 2014;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'errata fatturazione nei confronti della società Telecom Italia X a (di seguito Telecom). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere attivato alcune linee telefoniche con offerta "Linea Voce ISDN";
- di avere ricevuto la fattura n. 3/10 relativa all'utenza n. 0522.577519 di euro 2.454,50, contestata dall'istante e stornata integralmente da Telecom con emissione di nota di credito;
- di avere ricevuto la fattura successiva n. 4/10 relativa all'utenza n. 0522.577519 di euro 15.375,00, contestata con reclamo, ma mai stornata da Telecom;
- di avere ricevuto la fattura n. 4/11 relativa all'utenza n. 0522.577519 di euro 918,00 a titolo di indennità per il ritardato pagamento della fattura n. 4/10;
- di avere ricevuto la fattura n. 2/11 di euro 15.309,00, relativa all'utenza n. 0522.13504759, nella quale euro 15.260,00 venivano addebitati erroneamente in quanto non riferiti a consumi di tale linea.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) lo storno della fattura n. 4/10 del 07/06/2010 pari ad euro 15.375,00 o, in subordine, il riconteggio dei consumi addebitati in fattura applicando il piano tariffario prescelto in sede di sottoscrizione del contratto del 23 marzo 2010;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email gcosenza@regione.emilia-romagna.it - corecom@regione.emilia-romagna.it

PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- b) lo storno della fattura n. 8H00184461 del 07/02/2011 di euro 918,00, relativa ad indennità per ritardato pagamento della fattura n. 4/10;
- c) lo storno dalla fattura n. XH00000528 del 7/02/2011 di euro 15.309,00 dell'importo di euro 15.260,20 in quanto consistente in "Addebito conti precedenti non pagati".

2. La posizione dell'operatore

Telecom, nella sua memoria, contesta integralmente le richieste dell'istante, chiede di confermare la legittimità del proprio operato, in quanto il livello di traffico risultante dal corposo dettaglio di telefonate depositato agli atti è stato effettuato nei confronti di numerazioni geografiche interessate dal fenomeno "Ascolta e Guadagna", nonché richiede il pagamento della morosità pari ad euro 17.136,50 di cui alle fatture in contestazione.

Motivazione della decisione

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

- a) Preliminarmente, occorre chiarire che le richieste sub a), b) e c) avanzate dall'istante possono essere trattate congiuntamente e non possono trovare accoglimento per i seguenti motivi.

Innanzitutto, si rileva che secondo parte istante, la fattura n. XH00002441 del 7 giugno 2010, relativa all'utenza n. 0522.577519 e pari ad euro 15.375,00, risulta errata in quanto Telecom non ha provveduto ad applicare l'offerta "linea voce ISDN". Ad avviso di Telecom, invece, sussiste traffico anomalo effettuato verso numerazioni geografiche interessate dal fenomeno "Ascolta e Guadagna".

Nel caso di specie occorre verificare se il traffico maturato dall'istante possa essere considerato abnorme, anomalo e tale da configurare un'ipotesi di utilizzo improprio da parte dell'utente. Al riguardo, è necessario esaminare il dettaglio del traffico depositato dall'operatore. Da questo risulta che, nel periodo 1 aprile 2010 - 5 maggio 2010,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email gcosenza@regione.emilia-romagna.it - corecom@regione.emilia-romagna.it

PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it WEB www.assemblea.emr.it/corecom

interessato dalla fattura n. XH00002441 del 7 giugno 2010, relativa all'utenza n. 0522.577519, l'utente ha effettuato 32.980 chiamate in ogni ora del giorno e della notte per una durata media di 10-11 minuti. Al riguardo si ritiene di aderire a quanto già affermato dall'Autorità nella del. n. 26/11/CIR (punto 49. delle motivazioni), nella quale si afferma che: "L'Autorità, rilevato che all'elevato numero di chiamate può essere associata una elevata durata media delle chiamate (anche di alcune ore), ha ritenuto tale evenienza come ulteriore indice di anomalia sebbene possa verificarsi anche il caso di condizioni di anomalia caratterizzate da un elevatissimo numero di chiamate giornaliere, tutte di durata media molto bassa. In entrambi i casi un tale utilizzo della numerazione si riflette in una intensità media di traffico (erlang) al di fuori dalle normali condizioni di utilizzo.". Il traffico effettuato dall'utente, nel periodo ricompreso tra l'1 aprile 2010 ed il 5 maggio 2010, è stato quantificato in 32.980 chiamate di durata media di 10-11 minuti. Si ritiene, pertanto, che tale traffico si caratterizzi come anomalo, secondo l'interpretazione dell'Agcom di cui alla richiamata del. n. 26/11/CIR. Per tali ragioni si respingono tutte le richieste avanzate dall'istante, ritenendo legittima la richiesta di pagamento di cui alle fatture in contestazione per un ammontare pari ad euro 17.136,50, secondo quanto disposto dall'art. 18 n. 4 delle Condizioni Generali di Abbonamento in forza del quale: "Fermo restando l'applicazione delle penali di cui al presente articolo, al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di Telecom Italia il Cliente intestatario di più contratti autorizza Telecom Italia a rivalersi delle somme di cui sia risultato moroso sugli altri abbonamenti relativi ai servizi disciplinati dalle presenti condizioni generali". Tale somma richiesta si ritiene legittima in quanto deriva da riutilizzi e riaddebiti effettuati da Telecom a fronte del mancato pagamento della fattura n. XH00002441 di euro 15.375,00 e della successiva cessazione dell'utenza n. 0522.577519.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il CORECOM, all'unanimità



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email gcosenza@regione.emilia-romagna.it - corecom@regione.emilia-romagna.it

PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it WEB www.assemblea.emr.it/corecom

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di Soluzioni Informatiche di Baldi X nei confronti della società Telecom Italia X, in ragione dell'anomalia del traffico effettuato nel periodo ricompreso tra l'1 aprile 2010 ed il 5 maggio 2010, secondo i criteri definiti dall'Agcom nella del. n. 26/11/CIR.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email gcosenza@regione.emilia-romagna.it - corecom@regione.emilia-romagna.it

PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it WEB www.assemblea.emr.it/corecom