

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Soldi & C. Impianti XXXX /Telecom Italia XXXX**

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. ____

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- 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;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. XXX recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- 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;
- 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;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- 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";
- 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 Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- 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);
- l'istanza n. 60 dell'8 febbraio 2016 con cui la società Soldi & C. Impianti XXXX 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 XXXX (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 n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 10 febbraio 2016 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

controversia e la successiva comunicazione del 16 maggio 2016 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 13 giugno 2016;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società Soldi & C. Impianti XXXX, intestataria del contratto identificato con il codice cliente n. 888010633XXX con la società Telecom Italia, lamenta l'errata fatturazione da parte dell'operatore.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, la società istante ha dichiarato di aver aderito ad un contratto che prevedeva, in base al fatturato ed al traffico di tutte le utenze *“una scontistica di un certo rilievo che variava dal 15% al 30% sui canoni abbonamento traffico ecc. ecc..”* che non è mai stata applicata.

In data 9 novembre 2015 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; l'operatore a verbale dichiarava, altresì, di aver già discusso la problematica nell'udienza di cui al verbale 1359/15.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto *“il conteggio di tutte le fatture regolarmente pagate e applicazione sconti”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 9 marzo 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, in via preliminare, ha eccepito *l'improcedibilità e inammissibilità dell'istanza, per violazione del principio del Ne Bis in Idem*. L'operatore ha rappresentato, in particolare, che *l'odierna istanza di definizione presentata dalla Soldi deve essere dichiarata improcedibile ed inammissibile in quanto corrispondente in ogni elemento alla conciliazione UG 1359/15 (doc. 1), chiusa con verbale positivo sottoscritto dalle parti e dal conciliatore del Corecom Toscana in data 06/08/2015”* e che *“dalla lettura dell'istanza, nonché dei documenti prodotti è palese l'assenza di elementi nuovi che possano giustificare la riproposizione di tale istanza, parte istante omette altresì di presentare nuovi elementi di prova che possano dimostrare che allo stato l'attuale istanza presenta dei nuovi elementi per una revisione della decisione, peraltro tale circostanze era stata sollevata anche durante il tentativo obbligatorio di conciliazione del 09/11/2015; dichiarato a verbale da Telecom”*.

La società Telecom Italia ha dunque chiesto *“che venga dichiarata ed accertata l'improcedibilità ed inammissibilità dell'istanza della Soldi per violazione del principio fondamentale del Ne Bis in Idem”*.

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.

Ciò premesso, occorre circoscrivere l'oggetto della presente controversia alle sole domande che non siano già state oggetto della conciliazione conclusasi con esito positivo il 9 novembre 2015 (UG n. 1359/15) ovvero l'attivazione servizio "multi-contact" e la mancata applicazione degli sconti; in altre parole questa Autorità può pronunciarsi sulla prima parte della richiesta ovvero "*il conteggio di tutte le fatture regolarmente pagate*".

Nel merito:

L'utente ha lamentato una fatturazione non corretta senza precisare le singole voci e le motivazioni per le quali richiedeva un nuovo "conteggio". Al riguardo, si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione (*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).

Nel caso di specie la società istante, viceversa, si è limitata a contestare gli importi fatturati in maniera generica, senza indicare quali, tra le voci addebitate, non sia stata in precedenza concordata in sede di sottoscrizione contrattuale.

Pertanto, la richiesta non è meritevole di accoglimento.

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 settembre 2016;

Con voti unanimi

DELIBERA

il rigetto dell'istanza avanzata in data 8 febbraio 2016 dalla società Soldi & C. Impianti XXXX nei confronti di Telecom Italia XXXX, 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. XXX/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.

DELIBERAZIONE
n. 49 del 05 settembre 2016

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