



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 41/2016

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA LOMBARDI
XXXXXX E TELECOM ITALIA SPA

L'anno duemilasedici, il giorno 7 del mese di giugno presso la sede del
Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
X	
X	

DELIBERA N. 41/2016

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LOMBARDI XXXXXXXX/TELECOM ITALIA SPA
(PROT. N.7349/C DEL 06/07/2015)**

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 7 giugno 2016;

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”*;

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

VISTA la L.R. n.20/2000 *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*

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, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito *“Regolamento”*;

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

VISTA l’istanza dell’utente Lombardi Xxxxxx presentata in data 6 luglio 2015, prot. n. 7349/C contro Telecom Italia SPA;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di un'utenza telefonica fissa di tipo privato con Telecom Italia SpA, contesta fatturazioni parzialmente ingiustificate in quanto contenenti addebiti per traffico internet che, a dire dell'operatore convenuto, sarebbe stato utilizzato nelle fasce orarie e nei giorni esclusi dall'offerta.

In particolare, il contratto sottoscritto, denominato "Voce Senza Limiti" e "Alice Night & WeeKend", prevedeva, a fronte del pagamento di un canone mensile, la navigazione internet gratuita solo dalle ore 21,00 sino alle 8,00 e tutti i giorni festivi nazionali compresi il sabato e la domenica.

Nell'istanza di definizione e nel corso del procedimento, la Signora Lombardi ha dichiarato, invece, che il servizio internet è stato utilizzato solo il weekend e pertanto, contesta gli addebiti in fattura relativi alla connessione ad internet extra abbonamento.

Ma vi è di più.

L'istante ha fatto presente che il di lei marito, dopo la ricezione della prima fattura "sospetta" provvedeva a staccare il modem dalla linea telefonica.

Inoltre, in data 3.11.2014 veniva elevato formale reclamo e in data 7.01.2015 veniva presentata denuncia contro ignoti.

Di tanto, parte istante ha fornito prova documentale in allegato al formulario GU14.

Sulla base dei predetti accadimenti, l'utente, in occasione dell'istanza di definizione, chiede:

A. lo storno dei seguenti importi:

- i. Euro 183,27 ingiustamente addebitati nella fattura n. RT04532720 emessa il 6.10.2014 (allegata al formulario GU14);

- ii. Euro 411,90 ed Euro 79,19 ingiustamente addebitati nella fattura n. RT05293345 emessa il 5.12.2014 (allegata al formulario GU14).

B. la liquidazione di un indennizzo quantificato in Euro 500,00 per i disagi patiti. Successivamente, con memoria difensiva ritualmente prodotta, l'istante chiede altresì lo storno del seguente importo:

- C. Euro 66,33 ingiustamente addebitati nella fattura n. RT00931053 emessa il 5.02.2015 contenente anche i costi di disattivazione;

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Telecom Italia SpA, respinge le contestazioni di parte istante con memoria difensiva ritualmente depositata.

Precipuamente, l'operatore rileva di aver già provveduto a stornare gli addebiti per le connessioni ad internet di cui alle fatture nn. 6/14 e 1/15.

Altresì, eccepisce la inammissibilità della richiesta *sub* lettera B per violazione con l'art. 19 comma 4 del Regolamento approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS.

3. Motivazioni della decisione

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

Con riguardo alla richiesta dell'utente *sub* A declinata nei punti *i* e *ii*, in realtà dalla memoria difensiva dell'operatore convenuto emerge che lo stesso ha già provveduto a regolarizzare la posizione economica - contabile mediante storno.

Tuttavia, per evitare inutili contestazioni si ritiene opportuno riconfermare in questa sede lo storno degli importi illegittimamente fatturati anche in considerazione del fatto che parte istante non ha confermato nella memoria di replica la predetta regolarizzazione né Telecom Italia SpA ha provveduto a fornire prova dell'avvenuto storno.

A ciò si aggiunga la considerazione che dagli atti di causa non emerge in maniera intellegibile la perfetta coincidenza tra la fattura n. RT05293345 di cui al precedente

punto *ii* della richiesta di parte istante e la fattura n. 1/15 citata nella memoria difensiva dell'operatore rispetto alla quale Telecom Italia SpA afferma di aver stonato le somme contestate da parte istante.

Pertanto, si rende necessaria una statuizione dell'organo adito sul presupposto che la citata fattura n. RT05293345 coincida con la fattura n. 1/15 poiché l'operatore convenuto, nella conclusione della propria memoria difensiva, afferma che "la società convenuta ha già predisposto lo storno delle fatture oggetto della presente definizione".

Con riferimento, alla richiesta dell'utente *sub B*, la stessa non è invece accoglibile in quanto trattasi di una domanda nuova formulata per la prima volta in occasione della memoria difensiva nonostante la fattura contestata sia stata emessa il 5.02.2015 e quindi prima che parte istante depositasse l'istanza di conciliazione.

A ciò si aggiunga la considerazione che parte istante non ha fornito prova documentale degli addebiti contestati impedendo a questo organo di valutare la fondatezza della doglianza.

Infine, in relazione alla richiesta di indennizzo *sub B*, la doglianza non è nel merito fondata per i seguenti motivi.

In via preliminare

Preliminarmente si ritiene non accoglibile l'eccezione di inammissibilità formulata dall'operatore per violazione dell'art. 19 comma 4 del Regolamento approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS.

L'apparente domanda risarcitoria formulata nella memoria difensiva, deve essere correttamente interpretata, in questa sede, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale domanda di condanna degli operatori al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati, conformemente, del resto, a quanto già richiesto dall'istante nell'ambito della istanza di definizione e ancor prima in occasione dell'istanza di conciliazione.

Nel merito

Nel merito, l'unica fattispecie di disservizio che avrebbe potuto trovare ingresso nella controversia *de qua* è quella del mancato riscontro al reclamo ex art. 11 Regolamento approvato con Delibera Agcom n. 73/11/CONS in quanto, sia nella istanza di conciliazione sia in quella di definizione l'utente, ha provveduto ad allegare il reclamo dichiarando (nella sola istanza di conciliazione) di non aver ricevuto riscontro.

Tuttavia, in sede di memoria difensiva, l'operatore convenuto ha fornito prova della risposta alla predetta segnalazione.

Tale circostanza non è stata contestata dalla parte istante in occasione della memoria di replica e pertanto la richiesta di parte istante di liquidazione di una misura compensativa non può essere accolta in quanto non troverebbe giustificazione in alcuna delle fattispecie di disservizio di cui al Regolamento approvato con Delibera Agcom n. 73/11/CONS.

Infine, si considera, proporzionale ed equo liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di Euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 comma 6 del Regolamento approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS nonché delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXX XXXXXX

Delibera

1. La società Telecom Italia SpA è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile inerente all'utenza telefonica *de qua*, mediante lo storno dei seguenti importi come da istanza di definizione:
 - i. Euro 183,27 ingiustamente addebitati nella fattura n. RT04532720 emessa il 6.10.2014 (allegata al formulario GU14);
 - ii. Euro 411,90 ed Euro 79,19 ingiustamente addebitati nella fattura n. RT05293345 emessa il 5.12.2014 (allegata al formulario GU14).

2. La società Telecom Italia SpA è tenuta a corrispondere in favore dell'istante Euro 50,00 (cinquanta virgola zero) per spese di procedura.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259;

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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* dell'Autorità.

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia