

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 47 del 8 maggio 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXXX contro Telecom Italia SpA
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

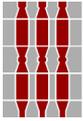
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Definizione della controversia XXXXXX contro Telecom Italia SpA

(GU14 N. XX/2016 + XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 8 maggio 2017,

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”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

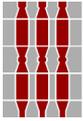
VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTE le istanze e la documentazione alle medesime allegata del 5 settembre 2016 e del 6 settembre 2016 (prot. n. XX/16 e XX/16) con cui XXXXXXX, XXXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere l'operatore Telecom Italia SpA;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

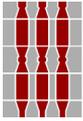
L'istante, in relazione alla numerazione XXXXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 30 settembre 2015 reclamava via fax, lamentando che l'operatore, non richiesto, aveva cambiato il piano tariffario, da Alice Business a Tutto Voce e Tutto Voce Fonia;
- b) a seguito del reclamo, nel novembre 2015 veniva stipulato un contratto con Telecom e assegnato un nuovo numero telefonico;
- c) il nuovo numero non è mai stato inserito nell'elenco telefonico, in cui invece è rimasto il vecchio, con conseguenti gravi disagi alla gioielleria.

In base a tali premesse, l'istante chiede all'operatore Telecom Italia Spa:

I) un indennizzo per mancata indicazione del nuovo numero negli elenchi telefonici, pari ad euro 800,00;

II) risarcimento per euro 10.000,00.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

L'istante, in relazione alla numerazione XXXXXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) veniva attivato sull'utenza un abbonamento mai richiesto;
- b) Telecom emetteva la fattura XXXXXX di €29,89 e XXXXXX di €57,14;
- c) l'istante reclamava in data 15/12/2015 e con comunicazione del 18/03/2016 Telecom accoglieva la richiesta di storno/rimborso delle fatture e di passaggio dell'utenza da abbonamento a ricaricabile in esenzione spese;
- d) nonostante ciò venivano emesse altre fatture.

In base a tali premesse, così come specificato nelle memorie, l'istante chiede all'operatore Telecom Italia Spa:

- 1) il rimborso della fattura XXXXX di euro 29,89;
- 2) storno delle fatture II, III e IV bimestre 2016;
- 3) un indennizzo per l'attivazione di un profilo tariffario mai richiesto, calcolato dal 1 ottobre 2015 al 1 agosto 2016, quantificato in euro 330,00;
- 4) indennizzo per mancata risposta al reclamo calcolato dal 15/12/2015 al 18/03/2016 quantificato in euro 180,00;
- 5) risarcimento quantificato in euro 3000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

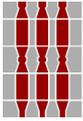
con riguardo all'utenza fissa, in via preliminare eccepisce l'inammissibilità dell'istanza per indeterminatezza dell'oggetto con riguardo al mancato inserimento nelle Pagine bianche, non essendo indicata la durata della errata inserzione.

Vi è carenza di legittimazione passiva in capo a Telecom, in quanto la stampa, l'edizione e la distribuzione degli elenchi telefonici fa capo ad un soggetto terzo, autonomo rispetto all'operatore, il cui unico onere è quello di inserire i dati degli utenti nella banca dati.

Per quanto concerne l'utenza mobile, Telecom nel riscontrare il reclamo sporto dall'istante in data 11 febbraio 2016, ha provveduto ad emettere due note di credito, a storno dei conti XXXXXX per euro 57,14 e XXXXXX per euro 29,90, ha pertanto indennizzato il ritardo nella migrazione.

Sulla base di tali premesse l'operatore Telecom Italia SpA chiede il rigetto della domanda.

Nella memoria di replica l'istante, con riguardo all'utenza mobile, precisa che, preso atto dell'emissione delle note di credito, è ancora in attesa di ricevere il rimborso di euro 29,90.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Contesta poi la legittimità dell'emissione di fatture successive al 18 marzo 2016 avendo migrato da abbonamento business a ricaricabile consumer.

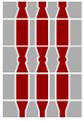
Con riguardo alle problematiche inerenti la numerazione fissa, specifica che la richiesta di indennizzo riguarda il mancato inserimento nell'elenco on line del 2015 e nell'elenco cartaceo del 2016.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, le richieste di risarcimento del danno di cui al punto II) e al punto 5), sono inammissibili in quanto, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, l'Agcom, e per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare storni o rimborsi di somme risultate non dovute, ovvero al pagamento di indennizzi, restando salva per l'istante la facoltà di far valere in giudizio il maggior danno.

Le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito specificato.

Per quanto concerne l'erroneo inserimento dei dati negli elenchi telefonici, e precisamente l'inclusione della vecchia utenza telefonica in luogo di quella di nuova assegnazione, si deve evidenziare che l'articolo 75 del decreto legislativo del 1 agosto 2003, n. 259 prevede espressamente che "L'Autorità provvede affinché sia rispettato il diritto degli abbonati ai servizi telefonici accessibili al pubblico ad essere inseriti negli elenchi di cui all'articolo 55, comma 1, lettera a)". In ordine al mancato inserimento della nuova numerazione negli elenchi, in conformità all'orientamento espresso dall'Autorità, va evidenziato che il gestore non ha dimostrato di aver assolto ai propri obblighi informativi: nel caso di specie, la predetta società avrebbe infatti dovuto, al momento dell'assegnazione della nuova numerazione, informare espressamente l'istante della necessità di attivarsi per l'inserimento nell'elenco, specificando le relative modalità, in conformità a quanto disposto dall'articolo 4, comma 3, lettera f), dell'allegato A) alla delibera n. 179/03/CSP, secondo il quale "gli organismi di telecomunicazioni si impegnano ad informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali, nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS". Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si deve rilevare che la società Telecom Italia S.p.A. non ha dimostrato di avere fornito le indicazioni necessarie per l'inserimento negli elenchi telefonici dei dati inerenti all'utenza telefonica n. XXXXXXX, con cancellazione dei dati inerenti a quella vecchia (conforme Agcom, delibera n. 93/14/CIR). Da quanto premesso pertanto, deriva che, in assenza di prova contraria, la responsabilità del mancato inserimento può ritenersi ascrivibile alla società medesima.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto 1) di liquidazione di un indennizzo pari a euro 800,00 è accoglibile con riferimento all'elenco telefonico 2016, applicandosi il parametro previsto dall'articolo 10, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale "l'omesso inserimento o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'articolo 55 del Codice comporta il diritto dell'utente ad ottenere un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari ad euro 200,00 per ogni anno di disservizio"; parametro, quest'ultimo, che deve essere computato in misura pari al quadruplo, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento.

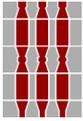
Con riferimento all'utenza mobile, la domanda di cui al punto 3) non è ammissibile, in quanto non risulta esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione in punto.

Passando al merito, e con specifico riferimento alle richieste di cui ai punti 1, emerge che l'istante non ha depositato in atti copia della documentazione contabile contestata, né ha provato l'avvenuto asserito pagamento della fattura n. XXXXXXXX. In ogni caso, in relazione alla somma di euro 29,89, risulta che Telecom ha scomputato detto importo dalle debenze contestate, come emerge chiaramente dalla nota del 18 agosto 2016, in atti. Pertanto la domanda di rimborso non può essere accolta.

Quanto invece alla richiesta di cui al punto 2, concernente lo storno delle fatture del secondo, terzo e quarto bimestre 2016, non è possibile verificare la fondatezza della domanda, stante il mancato deposito, da parte dell'istante, delle fatture contestate (2 bim 2016: euro 120,77; 3 bim. 2016: euro 10,32; 4 bim. 2016: euro 11,17), elemento questo che rende impossibile accertare, ad esempio, a quale titolo dette somme sono state addebitate. Risultano, invero, depositate le fatture riferite ai conti 2 e 3 del 2016, ma di importi differenti a quelli contestati.

In relazione a tanto, si deve evidenziare che l'istante ha formulato una istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo in sede di formulario GU14 e di successive memorie difensive, cosicché non è stato possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa (conforme Agcom, del. n. 161/16/CIR).

In punto, poi, rilevano anche le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

che ci occupa, con la conseguenza che le domande di cui ai punti 1 e 2 nei confronti di Telecom non possono essere accolte.

Infine, circa la richiesta di indennizzo per ritardato riscontro al reclamo del 15 dicembre 2015, va considerato quanto segue.

Tra i documenti depositati dall'istante, non si rinviene alcun reclamo datato 15 dicembre 2015; invero, risulta depositato il frontespizio di un fax riportante tale data, ma non risulta alcun rapporto di trasmissione né il testo dell'asserito reclamo.

La richiesta, pertanto, non può essere accolta.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto del fatto che l'istante ha partecipato al presente procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXXXXX, per i motivi sopra indicati,

l'operatore Telecom Italia SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

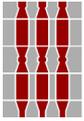
- **versare** all'istante l'indennizzo di euro 800 (ottocento) per mancato inserimento nell'elenco telefonico, maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.
- **versare** all'istante la somma di euro 150 (centocinquanta) a titolo di spese di procedura.

Il **rigetto** delle altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

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



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)