

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDAZIONE] Di Summa**
/Telecom Italia [REDAZIONE]

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: **Gemma Pastore** *in sostituzione del Dott. Luciano Moretti, Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. [REDAZIONE]

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. 259 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. 218 del 22 maggio 2014 con cui la il Sig. ██████████ Di Summa 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 ██████████ (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 22 maggio 2014 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 5 agosto 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 11 settembre 2014;

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. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il Sig. Di Summa, utilizzatore della linea mobile n. [REDACTED], assegnatagli dal Comando Generale dei [REDACTED], contesta il traffico addebitatogli in relazione ai conti telefonici emessi per i bimestri 5 e 6 del 2011, conti versati tramite addebito in busta paga. In particolare, parte istante dichiara di aver prestato servizio con l'[REDACTED] dei [REDACTED] presso l'Ambasciata Italiana del [REDACTED] negli ultimi quattro anni e di aver utilizzato, nel predetto periodo, il servizio fornito dal gestore nei termini e nei modi contrattualmente previsti. Tuttavia, dall'esame delle fatture addebitategli sulle buste paga, si avvedeva che gli veniva richiesto il pagamento di somme relative a traffico che riteneva di non aver effettuato e, in ogni caso, anomalo, senza che l'operatore gli avesse fornito le necessarie segnalazioni al superamento delle soglie previste.

L'utente, inoltre, subiva la sospensione del servizio. Infine, il Sig. Di Summa si dichiarava disponibile a versare quanto richiesto nelle fatture emesse successivamente ai due bimestri contestati, ma il gestore non avrebbe fornito indicazioni su come procedere in merito.

In data 6 marzo 2014 il Sig. Di Summa esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Commissione di Conciliazione Telecom Italia – Associazione dei consumatori Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia parte istante ha chiesto:

- 1) "per i bimestri 5 e 6 del 2011 lo storno definitivo della parte eccedente e fonte di disconoscimento con emissione di note di credito";
- 2) "Ripristino della domiciliazione bancaria";
- 3) L'indennizzo previsto per la sospensione del servizio;
- 4) "L'indennizzo per le mancate comunicazioni".

In data 18 maggio 2014 la società Telecom Italia ha fatto pervenire memorie difensive, con le quali, in via preliminare, eccepiva il difetto di legittimazione attiva in capo al Sig. [REDACTED] Di Summa, dato che lo stesso non potrebbe considerarsi l'intestatario dell'utenza in oggetto quanto, piuttosto, il semplice utilizzatore della stessa. Al contrario, l'intestatario dell'utenza concessa in uso al Sig. Di Summa sarebbe il Comando Generale [REDACTED] [REDACTED]. Nel merito, secondo la Convenzione stipulata con il Ministero degli Interni e con il Comando Generale, l'utilizzatore si vede addebitare i costi direttamente in busta paga; laddove gli addebiti siano superiori al quinto dello stipendio, il dipendente deve provvedere in altro modo. La fattura viene emessa direttamente al Ministero dell'Interno, ma l'utilizzatore può visionare gli addebiti per rilevarne, o meno, la correttezza. Il traffico contestato, per un

totale di 1.202,65 euro, corrisponderebbe a traffico effettuato in modalità “roaming”. L’utente non avrebbe mai richiesto l’applicazione di un particolare piano tariffario per il traffico estero. La compagnia telefonica, inoltre, non avrebbe ricevuto contestazioni prima della missiva inviata dall’associazione Federconsumatori. Infine, il Sig. Di Summa avrebbe sospeso il pagamento anche dei successivi conti telefonici emessi dal gestore.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

Il Sig. Di Summa contesta l’addebito, in relazione al contratto di telefonia mobile attivato sull’utenza n. [REDACTED], della somma di 1.202,65 euro per traffico telefonico “roaming”, che avrebbe effettuato nel periodo in cui si trovava in missione con i [REDACTED], in [REDACTED]. In particolare, l’istante dichiara di aver chiesto spiegazioni circa il predetto addebito al servizio clienti della società Telecom Italia, senza aver ricevuto risposta; in più lamenta di non essere stato in alcun modo avvertito dell’effettuazione di traffico per importi del tutto anomali rispetto a quanto ordinariamente fatturato.

In via preliminare, a prescindere dalla correttezza, o meno, dell’operato del gestore telefonico, deve rilevarsi come, dalla documentazione prodotta dalla società Telecom Italia unitamente alle memorie depositate il 18 maggio 2014, si evince come l’intestatario del contratto in essere con il gestore non sia il Sig. Di Summa, quanto, piuttosto, il Ministero dell’Interno – Comando Generale [REDACTED] dei [REDACTED].

Nella prima pagina della Convenzione di Telefonia Mobile prodotta unitamente alla richiesta di adesione del Sig. Di Summa, difatti, si evince che “L’utenza assegnata è configurata come abbonamento business intestato al Ministero dell’Interno”.

Anche dall’allegato denominato “Disciplina del servizio di telefonia”, documento correlato alla richiesta di adesione alla Convenzione, chiaramente sottoscritto dal Sig. Di Summa, si evince come sia l’ “Amministrazione” a poter gestire integralmente le vicende relative alla numerazione telefonica, senza che il reale utilizzatore possa interferire nelle scelte di quest’ultima. E, difatti, l’ “Amministrazione” (il Ministero dell’Interno, nel nostro caso), ad esempio, può richiedere la disabilitazione ai servizi telefonici a pagamento (art. 2) e la cessazione dell’utenza affidata all’ “aderente” (il Sig. Di Summa – art. 9).

Pare chiaro, quindi, il difetto di legittimazione attiva in capo al Sig. [REDACTED] Di Summa in relazione all’istanza GU14 presentata, con conseguente rigetto della stessa.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall’Avv. Benedetta Cappelli in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l’illustrazione della Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 28 luglio 2015;

Con voti unanimi

DELIBERA

il rigetto dell'istanza avanzata in data 22 maggio 2014 dal Sig. ██████████ Di Summa nei confronti di Telecom Italia, ██████████ 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
Gemma Pastore

Il Presidente
Sandro Vannini