



## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 4 del 15/3 2012

Oggetto: Definizione della controversia: ... c/ TELECOM ITALIA S.p.A.

L'anno 2012 addì 15 del mese di marzo, nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40F – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

|                   |                 | Pr. | Ass. |
|-------------------|-----------------|-----|------|
| Felice Blasi      | Presidente      | X   |      |
| Antonia Daloiso   | Vice presidente | X   |      |
| Elena Pinto       | Vice presidente | X   |      |
| Stefano Cristante | Componente      | X   |      |
| Adelmo Gaetani    | Componente      | X   |      |

Assiste alla seduta il direttore del Co.Re.Com., Dott. Domenico Giotta.

### IL COMITATO

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

Visto l'art 50, commi 1 e 2 lettera c) dello Statuto della regione Puglia;

Visto l'Accordo quadro del 25 giugno 2003 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome che individua i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e prefigura il contenuto delle singole convenzioni tra la stessa Autorità e gli Organismi competenti come individuati dalle leggi regionali;

Vista la convenzione sottoscritta in data 21 novembre 2006 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia;

Vista la Delibera n. 666/06/CONS con cui l'Autorità, sciogliendo la riserva sulla fase sperimentale delle deleghe ed esaurendo la stessa fase sperimentale, ha sancito il passaggio al regime ordinario nell'esercizio delle funzioni delegate;

Rilevato che con atto n. 01 del 12 gennaio 2009 avente ad oggetto: "Accordo Quadro del 4 dicembre 2008 tra 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" il Co.Re.Com. Puglia ha deliberato la propria adesione all'attribuzione di ulteriori funzioni delegate" ed ha avviato il processo per la sottoscrizione della convenzione;

Vista la convenzione sottoscritta in data 10 luglio 2009 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia con cui, tra l'altro, si disciplinano i rapporti tra i soggetti firmatari, si individuano le ulteriori materie oggetto della delega;

Visto il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS ( Testo coordinato con le



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

modifiche apportate dalla delibera n. 95/08/CONS, dalla Delibera 502/08/CONS e dalla Delibera 479/09/CONS).

Vista la determinazione del Segretario Generale n. 34 del 12 ottobre 2009 avente ad oggetto: "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Puglia (CORECOM). Attribuzione incarichi direzione uffici;

Vista la documentazione in atti e la proposta del funzionario responsabile dell'istruttoria, avv. Maria Zingaro;

### Premesso che:

- con istanza GU14 (prot. n. 20110012297) la società *[redacted]*, titolare dell'utenza n. *[redacted]*, chiedeva l'intervento del Co.Re.Com per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia s.p.a. relativa all'addebito di voci in fattura non riconosciute;
- con nota (prot. n. 20110014080) questo Ufficio comunicava, ai sensi dell'art. 15 della Delibera Agcom 173/07/Cons, l'avvio del procedimento e convocava le parti per la discussione della controversia, concedendo termine per il deposito di memorie difensive, documenti e repliche; tale udienza veniva rinviata;
- con nota mail del 26.9.2011, Telecom Italia S.p.A. depositava rituale memoria difensiva e relativa documentazione;
- con nota (prot.n. 20110017510) questo ufficio convocava le parti per il prosieguo dell'udienza di discussione;
- all'udienza del 17.11.2011 (prot.20110019062) precisati i fatti e le richieste, esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva definita.

Considerato quanto segue:

### 1.Oggetto della controversia

La società *[redacted]* era titolare di un contratto, stipulato con il gestore Telecom Italia S.p.A., per la fornitura del servizio voce e adsl sull'utenza fissa 0998113001.

L'utente lamenta che con l'emissione di n. 3 conti telefonici -dal n. 4/2010 al n. 6/2010- sono state addebitate somme per chiamate verso numerazioni locali non riconosciute e quindi contestate.

In particolare con riferimento al:

- a) conto telefonico n. 4/2010 di complessivi €2.908,50 (interamente corrisposto), lamenta un traffico "anomalo" pari ad € 1.328,66+iva, somma di cui chiede la restituzione;
- b) conto telefonico n. 5/2010 di complessivi €3.095,00(impagato), contesta e chiede lo storno dell'importo di €1.547,14+iva;
- c) conto telefonico n. 6/2010 di complessivi €2.426,50(impagato), contesta e chiede lo storno dell'importo di €1.090,06+iva.

A fronte del perpetrarsi di tale situazione, l'utente provvedeva a contestare le fatture di cui sopra inviando dapprima note fax al servizio clienti 191 e successivamente una raccomandata. Con tali reclami, contestava -in buona sostanza- il traffico, per chiamate verso numerazioni locali, addebitato in quanto sproporzionato rispetto alla media degli anni precedenti e, pertanto, con ogni probabilità imputabile ad una frode informatica.

Per tali motivi, in data 22.11.2010, l'istante procedeva a sporgere formale querela nei confronti di ignoti presso la locale stazione dei Carabinieri.

Successivamente, in data 22.4.2011, avviava presso il Co.Re.Com Puglia istanza di conciliazione, unitamente alla procedura d'urgenza volta alla riattivazione del servizio; la procedura d'urgenza si concludeva con un provvedimento di rigetto, avendo il gestore comunicato di aver provveduto alla riattivazione dell'utenza.



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

L'anzidetta istanza di conciliazione si concludeva in data 20.6.2011 con un verbale di mancato accordo (verbale n. 5/2011).

In data 18.7.2011, presentava a questo Co.Re.Com istanza per la definizione della controversia insorta, chiedendo un provvedimento che obbligasse la società Telecom Italia S.p.A. a provvedere a: "1) emissione di opportune note di credito a storno degli importi contestati pari nel complesso ad €3965,85+iva (ove necessario anche il rimborso); 2) trasformazione della linea da isdn pri a isdn bri (o rtg) (...); l'attivazione di una adeguata offerta di pricing; il rimborso di €240,00 a titolo di spese di procedura."

Entrambe le parti si sono costituite, depositando rituali memorie (solo il gestore) e presenziando sia all'udienza di discussione del 7.10.2011 che si è conclusa con un rinvio, in quanto pendevano serie trattative di bonario componimento, sia all'udienza del 17.11.2011.

### 2. Risultanze istruttorie

Sulla scorta della documentazione acquisita agli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 17.11.2011 presso la sede del Corecom Puglia, è emerso che:

a) l'utente, per il tramite del suo rappresentate, si riportava alle richieste formulate nell'atto introduttivo e, ad integrazione di tali richieste, precisava che: "...il cliente ritiene che nulla sia dovuto in merito ai canoni addebitati dato che Telecom, in data 15.4.2011 ha cessato l'utenza, causando la sospensione del servizio per circa 30 gg."

b) il gestore, per il tramite del suo legale, ribadiva la legittimità della sospensione dell'utenza avvenuta a seguito di invio di rituali note di sollecito di pagamento, prima, e nota di risoluzione contrattuale, poi. Precisava, altresì, che in capo all'istante vi era una posizione debitoria complessiva di €11.941,52 fino al conto n. 5/2011.

Con riferimento al traffico oggetto di contestazione evidenziava che: "...era relativo ad un unico numero identificato come POP urbano per le connessioni internet a mezzo modem analogico..."

Per tutti questi motivi chiedeva l'integrale rigetto delle richieste attoree e, in subordine, si dichiarava disposta per le fatture interamente scoperte (5-6/2010) a stornare il traffico contestato a fronte del pagamento delle somme dovute.

### 3. Valutazioni in ordine al caso in esame

#### a) In merito alle richieste di cui al formulario GU14.

Preliminarmente si dichiarano inammissibili le richieste di cui all'atto introduttivo del presente procedimento e relative a interventi tecnici di trasformazioni della linea (da isdn pri a isdn bri); parimenti inammissibile è la richiesta di attivazione di una adeguata offerta di "pricing" avanzata dall'istante. Ciò perché, a norma dell'art. 19 comma 4, della delibera 173/07/CONS è espressamente previsto che l'Autorità, in sede di definizione delle controversie, "ove riscontri la fondatezza dell'istanza (...) può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, o dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità",.

Dalle suddette disposizioni si evince che l'oggetto della pronuncia esclude ogni altra richiesta di tipo tecnico e/o commerciale che, pertanto, non potrà essere oggetto della presente pronuncia.

La scrivente Autorità non potrà considerare le deduzioni, verbalizzate dalle parti, in merito alla sospensione del servizio telefonico, non essendo tale richiesta oggetto né dell'istanza di conciliazione, né di quella di definizione della controversia.

#### b) In ordine alle somme contestate.

Alla luce delle preliminari puntualizzazioni innanzi esposte, l'unico aspetto da dirimere riguarda il traffico anomalo (generato verso numerazioni locali) fatturato dal gestore e contestato dall'istante.



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

In via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura in caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati.

Neppure le risultanze del contatore centrale costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi (Cass. Civ. sez. III 15/03/2004 n. 5232).

Conformemente all'orientamento giurisprudenziale ora evidenziato, l'AgCom ha ribadito che *"la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta"* (delibera n. 10/05/CIR).

Gli obblighi del gestore, inoltre, non si riducono alla sola fornitura del servizio telefonico, ma consistono anche nel garantire la sicurezza della linea da possibili intrusioni da parte di terzi.

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha più volte ritenuto, consolidando il proprio orientamento in merito, che *"è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza"* (Delibera n. 10/03/CIR ed senso conforme Delibera n. 33/10/CIR).

Ne discende che l'utente non è tenuto a pagare gli importi addebitati in fattura, quando il gestore telefonico non sia in grado di vincere le contestazioni puntuali e precise dell'utente relativamente ai dati esposti nella fattura o ai tabulati telefonici, ovvero per chiamate effettuate verso numerazioni speciali e/o satellitari, qualora il traffico contestato sia riconducibile a probabili intrusioni esterne sulla linea.

Nel caso di specie l'utente, ha contestato le fatture n. 4-5-6/2010; per una di esse (4/2010) ha corrisposto l'intero importo, mentre ha lasciato impagare le due successive.

Posto che l'utente, pur avendo correttamente contestato gli importi e sporto querela contro ignoti, avrebbe dovuto comunque rendersi parte diligente corrispondendo, per i conti nn. 5 e 6/ 2010 quantomeno le somme non contestate, occorre rilevare che il gestore convenuto si è limitato a dedurre la correttezza degli importi addebitati, mentre non ha effettuato alcuna verifica tecnica limitandosi ad eccepire che il traffico oggetto di contestazione era relativo ad un unico numero identificato come POP urbano per le connessioni internet a mezzo modem analogico.

Con propria memoria il gestore afferma di aver comunicato tale circostanza all'odierno istante, ma non ha fornito alcun riscontro documentale.

Il gestore non ha dimostrato di aver effettuato inconfutabili controlli ed accertamenti tecnici del caso, volti a garantire la sicurezza della linea da possibili intrusioni, in osservanza a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 179/03/CSP; né sembra aver eseguito un controllo sull'apparecchiature esistenti in loco, attività che sarebbero state utili al fine di individuare profili di responsabilità ripartita e graduata per i fatti contestati; né ha fornito piena prova dell'esattezza dei dati posti a base delle fatture contestate.

Si può concludere che, a fronte dell'obbligo dell'utente di corrispondere le somme non contestate, sussista l'obbligo per il gestore di regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante.

Si ritiene, quindi, che -con riferimento al conto telefonico n. 4/2010 di complessivi €2.908,50- il gestore sia tenuto a rimborsare la somma di €1.328,66+iva.



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Comunicazioni nelle  
Comunicazioni

Con riferimento al conto telefonico n. 5/2010 di complessivi €3.095,00, il gestore dovrà stornare la somma di € 1.547,14+iva; infine, con riferimento al conto n. 6/2010 di complessivi €2.426,50, Telecom dovrà procedere allo storno della somma di €1.090,06+iva. Tutte le somme innanzi indicate (da rimborsare o stornare, infatti, afferiscono al traffico anomalo disconosciuto dall'utente.

#### 4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa, si ritiene di dover parzialmente accogliere le richieste formulate dall'utente e, in via equitativa, liquidare in favore dell'istante, a titolo di rimborso spese di procedura, l'importo onnicomprensivo di Euro 100,00 (cento/00), in considerazione del fatto che l'utente ha partecipato sia all'udienza di conciliazione che alle udienze di discussione in sede di definizione della presente procedura.

Tutto ciò premesso, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge:

#### DELIBERA

La società Telecom Italia S.p.A., in parziale accoglimento delle istanze dell'utente, è tenuta a:

- 1) regolarizzare la posizione amministrativo contabile dell'utente mediante il rimborso della somma di € 1.328,66+iva fatturata con il conto telefonico n. 4/2010 (pari a complessivi €2.908,50) e relativa a traffico contestato;
- 2) regolarizzare la posizione amministrativo contabile dell'utente mediante lo storno delle seguenti somme relative a traffico contestato:
  - conto telefonico n. 5/2010 (pari a complessivi €3.095,00): storno della somma di €1.547,14+iva;
  - conto telefonico n. 6/2010 (pari a complessivi €2.426,50): storno della somma di €1.090,06+iva.

- 3) corrispondere alla Società l'importo di Euro 100,00 (cento/00) per le spese sostenute per la presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6 della delibera n. 173/07/CONS.

La Società è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La somma sopra determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di scadenza del suddetto termine di sessanta giorni.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4, della delibera 179/03/CSP.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1.8.2003 n. 259.

Ai sensi dell'art. 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.

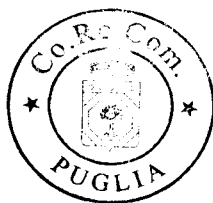
Il Direttore  
(dr. Domenico Giotta)

Il Presidente  
(dr. Felice Blasi)

L'Istruttore  
(avv. Maria Zingaro)

*Maria Zingaro*

*Felice Blasi*



La presente copia composta  
di n° 5 (CINQUE) pagine  
è conforme all'originale esistente  
agli atti di questo Ufficio.

IL DIRETTORE  
(Dott. Domenico GIOTTA)