



CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE DEL SERVIZIO

N. 31 del registro delle determinazioni

OGGETTO: ... C/ I.C.N. ITALIA S.p.A.
Definizione della controversia (prat. GU14 n. 37/310/2011/Zin) ai sensi della delibera Agcom 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni.

L'anno 2011 addì 24 del mese di Giugno nella sede del Comitato Regionale delle Comunicazioni, sito in via Lembo, 40/f - Bari:

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO

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;

ORIGINALE

Attesto che copia del presente atto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 6-comma 5-della L.R.N. 7/9 è stato affisso all'albo del Segretario Generale del Consiglio per 5 giorni consecutivi:

DAL 27 GIU '11

AL 1 LUG '11

Bari,

L'INCARICATO

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

Vista l'istanza GU14 (prot. n. 20110001953) con la quale il Sig. Luigi Perrone chiedeva l'intervento all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società I.C.N. Italia S.p.a. relativa al rimborso di somme fatturate per telefonate internazionali disconosciute;

Vista la convocazione delle parti (prot. n. 20110007887 del 13.6.2011) all'udienza di discussione della controversia;

Considerato che all'udienza del 13.5.2011 I.C.N. Italia S.p.A. non si presentava e il rappresentante dell'utente precisava i fatti e le richieste, come da relativo verbale (prot. 20110009688);

Udita la parte istante;

Visti gli atti e i documenti del procedimento;

Vista la relazione del funzionario istruttore Avv. Maria Zingaro;

Considerato che sulla base della documentazione acquisita agli atti è risultato che:

1) Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'istante, la società ..., in persona del suo amministratore unico Sig. ..., è titolare del contratto avente codice cliente ... relativo all'utenza C ...

Con fattura n. 54707/10 il gestore I.C.N. Italia S.p.A. addebitava la somma di €116,30+IVA per chiamate internazionali effettuate verso la Somalia.

Poiché l'utente non riconosceva il suddetto traffico, provvedeva a contestare la fattura inviando in data 27.8.2010 un fax di reclamo con il quale chiedeva al gestore di emettere nota di credito e conseguente rimborso dell'importo contestato.

Tale nota veniva riscontrata a mezzo mail dal gestore, il quale, in data 31.8.2010 comunicava il mancato accoglimento del reclamo, confermando, in buona sostanza, la correttezza degli importi addebitati e il conseguente rifiuto di emettere note di credito.

Per tali motivi, in data 24.9.2010 l'utente avviava presso il Corecom Puglia il tentativo di conciliazione che si concludeva in data 14.12.2010 con un verbale di esito negativo (verbale n. 4967/2010) per mancata adesione del gestore alla procedura conciliativa.

Successivamente, in data 02.02.2011, presentava a questo Co.Re.Com istanza per la definizione della controversia insorta, chiedendo un provvedimento che obbligasse la società I.C.N. Italia S.p.A. a rimborsare la somma di €116,30+IVA per traffico non riconosciuto; il tutto oltre al rimborso di €200,00 per le spese di procedura.

La società I.C.N. Italia S.p.A. non si è costituita.

Sulla scorta della documentazione acquisita agli atti e delle dichiarazioni rese dalla parte, nonché nel corso della audizione tenutasi in data 13.6.2011 presso la sede del Corecom Puglia, è emerso che:

a) l'utente, per il tramite del suo rappresentante dr ..., prendeva atto della mancata costituzione del gestore e insisteva per il rimborso della somma di €116,30+IVA (relativa a traffico non riconosciuto; il tutto, oltre al rimborso delle spese di procedura quantificate in €200,00

b) la società I.C.N. Italia S.p.A. non ha presenziato all'udienza del 13.6.2011, né ha prodotto memorie difensive o qualsivoglia documentazione utile alla ricostruzione della vicenda che ci occupa.

2) Valutazioni in ordine al caso in esame.

Il caso in oggetto verte sul disconoscimento di traffico fatturato per chiamate generate verso la Somalia. In tale situazione, nel caso in cui l'utente abbia provveduto a contestare il traffico anomalo, l'operatore ~~deve fornire la prova della debenza degli importi fatturati; in mancanza, l'utente avrà diritto allo storno~~ delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati.

In giurisprudenza, infatti, è ormai pacifico che l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione. Essa è solo un atto unilaterale di natura contabile volto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo conoscenza e convincimento del gestore telefonico.

In quanto tale, resta rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (cfr Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006 n. 947).

Pertanto, permane in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura, in caso di sua contestazione da parte dell'utente; ed infatti, le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate, e 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.

A sua volta, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, richiamando gli orientamenti giurisprudenziali in materia, 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"*.

L'operatore può escludere la propria responsabilità dimostrando di aver adottato tutte le misure necessarie al controllo del traffico e fornendo ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate e documentare le proprie affermazioni.

Per ciò che concerne gli aspetti appena evidenziati, l'Autorità ha già chiarito che *"è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure (...) atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico"* e che, sempre il gestore, deve assicurare strumenti per il controllo del traffico da parte dell'utente (del. 418/07/CONS).

E' evidente come, nel caso che ci occupa, il gestore non essendosi costituito in udienza e non avendo nemmeno presentato memorie nei termini assegnati, non abbia fornito informazioni esaustive, né, tantomeno, abbia dato prova della correttezza delle fatturazioni contestate.

Dall'esame della documentazione depositata dall'utente in sede di conciliazione e definizione, si evince solo l'esistenza di una scarsa comunicazione, con la quale il gestore si limita a ribadire *sic et simpliciter* la correttezza degli importi fatturati, mentre nulla è dato sapere in merito al tipo di controlli e se essi siano stati effettuati. A seguito di ciò, il gestore ha chiuso il reclamo come non fondato.

Pertanto, si può ritenere che la società non ha prodotto alcun elemento probatorio attestante la regolare e trasparente gestione del cliente, né ha fornito esaustiva prova in merito ai controlli effettuati e agli accertamenti tecnici predisposti al fine di garantire la sicurezza della linea da possibili intrusioni.

Di contro, a supportare le ragioni dell'utente, sussiste l'evidente anomalia del traffico generatosi verso tale direttrice, anomalia riscontrabile da un attento esame dei tabulati prodotti.

In effetti, l'arco temporale estremamente ridotto (il periodo in cui sarebbero avvenute le chiamate contestate va dal 23 al 25 luglio 2010) unitamente alla frequenza delle connessioni (in molti casi ad intervalli di pochi minuti o di secondi), tutto lascia supporre che vi sia stata una anomalia di sistema che abbia generato traffico sproporzionato rispetto alle fatturazioni sia precedenti che successive a quelle oggetto di contestazione. A ciò si aggiunga, la considerazione che molte delle chiamate contestate, sono avvenute in fascia oraria notturna e, dunque, in orari nei quali, ovviamente, l'azienda è chiusa.

Alla luce di quanto innanzi considerato, si ritiene che il gestore I.C.N. ITALIA S.p.A. debba procedere al rimborso dell'importo contestato.

Pertanto, considerato che:

- si deve ascrivere esclusivamente alla società I.C.N. ITALIA S.p.A. la responsabilità di non aver provato la correttezza degli importi fatturati e oggetto di contestazione;
- si ritiene equo liquidare in favore dell'istante, l'importo onnicomprensivo di Euro 50,00 (cinquanta/00), stante la partecipazione dell'utente alla fase della definizione della controversia,), a ~~titolo di rimborso spese di procedura ex art. 19, comma 6, Delibera Agecom n. 173/07/CONS a norma del quale "nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto del grado di partecipazione e del comportamento delle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".~~

Adempimenti Contabili di cui alla l.r. n°28/2001 e al Regolamento di Amministrazione e Contabilità del Consiglio Regionale.

La presente determinazione non comporta implicazioni di natura finanziaria sia di entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio del Consiglio Regionale.

Visto il D.Lgs n. 165/2001 e succ. mod. ed int.;

Vista la L.R. n. 6/2007;

Vista la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 328 del 29.12.2009.

DETERMINA

in accoglimento dell'istanza presentata dall'utente, il gestore I.C.N. Italia S.p.A., con sede legale in Milano alla via Giorgio Stephenson n. 43/a, è tenuta a:

1) regolarizzare la posizione amministrativo contabile del cliente mediante il rimborso dell'importo fatturato per traffico internazionale verso la Somalia come di seguito specificato:

- €116,30+IVA relativamente alla fattura n.54707/2010;

2) corrispondere alla l'importo di Euro **50,00 (cinquanta/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 determina entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

La somma corrisposta relativa all'indennizzo dovrà essere maggiorata nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere 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. 19, comma 5. della delibera n. 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

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

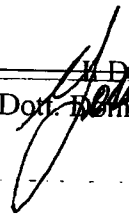
Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del Processo Amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010 n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta giorni dalla notifica dello stesso.

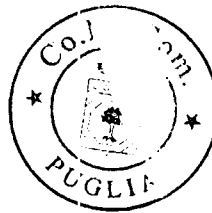
Di dare infine atto che il presente provvedimento, costituito da n. 05 (cinque) fasciate sarà trasmesso in copia alla Segreteria Generale del Consiglio per la raccolta e la pubblicazione per cinque giorni all'Albo e che l'originale sarà conservato presso questo Servizio.

Di dare atto che il presente procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della vigente normativa regionale, statale e comunitaria e secondo le Direttive dell'Ufficio di Presidenza e che il presente schema di provvedimento, dallo stesso predisposto, è conforme alle risultanze istruttorie.

Bari, 24 Giugno 2011


IL DIRETTORE
(Dott. Domenico Giotta)

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



IL DIRETTORE
(Dott. Domenico GIOTTA)