



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 25 del 12 settembre 2011

OGGETTO n. 11	Definizione della controversia: CO.ME.AR. xxxx – TELECOM ITALIA xxxxx
----------------------	--

	Pres.	Ass.
Presidente: Mario Capanna	X	
Membro: Giuseppe Bolognini	X	
Membro: Oliviero Faramelli	X	
Membro: Matteo Fortunati	X	
Membro: Margherita Vagaggini	X	

Presidente: Mario Capanna

Estensore: Sabrina di Cola

Il Verbalizzante: Simonetta Silvestri



Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERAZIONE N. 25/2011

Definizione della controversia

CO.ME.AR. xxx – TELECOM ITALIA xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del 12 settembre 2011

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

VISTA la legge regionale 9 agosto 1991, n. 21 “Prime norme sul procedimento amministrativo”;

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 l’art. 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTE la legge regione dell’Umbria 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 Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l’organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;

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. 529/09/CONS recante “approvazione linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” ;



Comitato regionale per le comunicazioni

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. 179/03/CSP "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 dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.418/07/CONS "disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamate e tutela dell'utenza";

VISTA la delibera n.73/11/CONS "approvazione del regolamento in materia d'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);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata pervenuta il 29 aprile 2011 (prot. n.2046), con la quale la società CO.ME.AR. xxx , corrente in xxxxxxxx, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con Telecom Italia xxx;

VISTA la nota datata 04 maggio 2011 (prot.n.2114) con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza del 08 giugno 2011 per la discussione della medesima;

VISTA la memoria di Telecom Italia xxx pervenuta il 26 maggio 2011 (prot. n.2560) e la documentazione alla medesima allegata ;

PRESO ATTO che l'utente ha inviato la memoria difensiva di replica prot.n.2711 in data 07 giugno 2011 e cioè oltre il termine perentorio fissato dalla sopra citata nota del responsabile del procedimento;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 08 giugno 2011;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento datata 30 agosto 2011 e la proposta del Dirigente responsabile;

UDITA la relazione del componente del Comitato dott. Matteo Fortunati;

CONSIDERATO quanto segue:



Comitato regionale per le comunicazioni

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-In via preliminare, ai sensi dell'art. 16, 2° comma, del Regolamento, vanno dichiarate irricevibili la memoria difensiva di replica della società istante e la documentazione alla medesima allegata, pervenute il 07 giugno 2011, oltre il termine istruttorio perentorio del 06 giugno 2011 fissato dal responsabile del procedimento.

1.2-La società istante CO.ME.AR. nell'istanza introduttiva, in sintesi, con riferimento al contratto multibusiness n.xxxxxxxx rappresenta quanto segue:

- a)-di avere contestato in data 30 settembre 2010 l'addebito di € 1.712,49 (iva esclusa) riportato nella fattura Telecom 5° bimestre 2010 avente causale "traffico bimestri precedenti" e di avere contestualmente richiesto la documentazione del traffico riferito all'intera fattura;
- b)-di avere pagato l'intero importo di detta fattura, pari a complessivi € 4.651,08, in quanto precedentemente addebitata sul conto corrente bancario aziendale;
- c)-di non essere stato posto in grado di controllare i consumi addebitati per non avere mai ottenuto dalla Telecom la documentazione del traffico suddetto;
- d)-di non avere avuto riscontro al reclamo.

Sulla base di detta rappresentazione la società istante richiede che venga accertato non dovuto l'importo contestato di € 1.712,49 (iva esclusa), con pagamento a carico di Telecom di € 411 a titolo d'indennizzo.

1.3-L'operatore Telecom Italia, in sintesi, nei propri scritti difensivi rappresenta quanto segue:

- a)-è vero che l'utente ha contestato l'addebito del traffico telefonico riferito a bimestri precedenti per €1.712,49 indicato nella fattura Telecom 5° bimestre 2010 e che ha richiesto la documentazione del traffico telefonico;
- b)-in evasione di tale richiesta Telecom ha inviato all'utente un apposito modulo che l'utente ha compilato e rispedito a Telecom in data 22 ottobre 2010;
- c)-Telecom ha inviato all'utente la documentazione del traffico telefonico in questione nel corso del mese di novembre 2010 all'indirizzo di posta elettronica indicato dallo stesso. Tale circostanza è stata confermata dal rappresentante dell'istante nel corso dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 22 marzo 2011;
- d)-dopo il ricevimento di tale ultima documentazione l'utente non ha inoltrato contestazioni;
- e)-la fattura Telecom 5° bimestre 2010 è conforme alle previsioni di cui all'art.4 della delibera Agcom n.418/07/CONS, recando la causale della fatturazione ritardata e la possibilità di chiedere il pagamento rateale.

Sulla base di detta rappresentazione Telecom Italia respinge gli addebiti e chiede il rigetto delle richieste dell'utente.



Comitato regionale per le comunicazioni

Ai fini di una soluzione transattiva, all'udienza del 8/6/2011, Telecom ha offerto lo storno di € 1000 (mille/00), che è stato rifiutato dal rappresentate dell'utente.

2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

2.1-Dagli scritti difensivi in atti risulta pacifico che la società istante ha regolarmente ed integralmente pagato la fattura 5° bimestre 2010, emessa da Telecom in data 13 agosto 2010 per l'importo complessivo di € 4.651,08. Risulta altresì pacifico che la società istante ha contestato parzialmente detta fattura e precisamente la somma di € 1.712,49 (iva esclusa) riferita a "traffico telefonico bimestri precedenti" e che ha richiesto al gestore la documentazione del traffico telefonico.

Il diritto dell'utente di ottenere la documentazione analitica del traffico telefonico addebitato dall'operatore è finalizzato al controllo (successivo), da parte dell'utente, dell'effettiva imputabilità a sé dei consumi registrati dal sistema di rilevazione dell'operatore medesimo; nel caso di traffico non fatturato alla scadenza contrattualmente prevista tale diritto è riconosciuto dall'art.4 della delibera Agcom n.418/07/CONS.

In forza dell'ordinario riparto dell'onere probatorio la prova di avere inoltrato detta richiesta di documentazione del traffico telefonico è in capo all'utente (e nella specie trattasi di fatto pacifico), mentre la prova di avere consegnato detta documentazione deve essere fornita dall'operatore telefonico.

L'utente nega di avere ricevuto la documentazione del traffico telefonico riferito alla somma contestata di € 1.712,49 (iva esclusa).

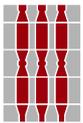
Quanto (eventualmente) dichiarato dalle parti in sede di tentativo di conciliazione non è indagabile, né utilizzabile stante il divieto di cui all'art. 11 del Regolamento, nella specie non derogato dalle parti, come risulta dal verbale del 22 marzo 2011 (in atti).

In atti non v'è dunque prova che Telecom abbia inviato e l'utente ricevuto la detta documentazione.

In difetto di tale prova deve concludersi che la società istante non ha potuto esercitare il proprio diritto di controllo, né ha potuto provare la non riferibilità a sé delle chiamate fatturate.

E' evidente che nella specie sono stati gravemente lesi, se non annullati, i diritti di controllo e di difesa dell'utente.

Se a ciò si aggiunge che la fatturazione contestata non costituisce prova dell'esistenza del credito, trattandosi, come noto, di documento unilateralmente predisposto (cfr. da ultimo Cass. Civile sez. VI 11 marzo 2011 n.5915) deve necessariamente concludersi che nel caso di specie non risulta provato il credito di € 1.712,49 (iva esclusa) riferito a "traffico telefonico bimestri precedenti" di cui alla fattura Telecom 5° bimestre 2010 e detta somma, in quanto indebitamente corrisposta dall'utente, deve essere allo stesso rimborsata.



Comitato regionale per le comunicazioni

La domanda di rimborso dell'istante è dunque fondata.

2.2-Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo vanno fatte le seguenti considerazioni:

- dagli atti risulta che l'utente ha contestato la fatturazione in data 30 settembre 2010 ;
- la carta dei servizi Telecom prevede che i reclami vanno riscontrati per iscritto nel termine massimo di trenta giorni;
- Telecom non ha dato prova di avere dato riscontro a tale reclamo;

Ne consegue che l'operatore Telecom Italia va ritenuto responsabile del mancato riscontro al reclamo inoltrato dall'istante il 30 settembre 2010, con riconoscimento in favore dell'utente di un indennizzo.

La domanda d'indennizzo dell'istante è dunque fondata.

Circa la determinazione del *quantum* va applicato quanto disposto dal Regolamento Indennizzi, dato che la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo; nella specie le disposizioni del Regolamento Indennizzi da prendere a riferimento sono le seguenti:

- art.2, comma 1 (dell'allegato A) il quale prevede la non applicazione del regolamento nel caso in cui nel verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione risulti l'impegno dell'operatore al pagamento degli indennizzi contrattualmente stabiliti;
- art.2, comma 2 (dell'allegato A) il quale stabilisce che vanno applicati gli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli del regolamento indennizzi, indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti;
- art.11 (dell'allegato A) il quale, per la mancata evasione del reclamo nel termine stabilito dalla carta dei servizi, fissa l'indennizzo *pro-die* di € 1,00 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di € 300,00.

Nella specie il verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione è privo di riconoscimenti d'indennizzi e d'impegni a pagare da parte di Telecom Italia, e la carta dei servizi di detto operatore (nella versione estratta dal sito istituzionale dell'Agcom) prevede per la mancata evasione al reclamo il rimborso, per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo, di una somma pari al canone base di abbonamento mensile e comunque non superiore a complessivi € 180,76.

Il periodo indennizzabile nella specie è dal 01 novembre 2010 al 22 marzo 2011 (coincidente con la data dell'udienza di conciliazione in cui l'utente ha avuto il primo contatto utile con l'operatore), pari a complessivi 117 giorni lavorativi.

L'abbonamento mensile corrisposto dall'istante, in base alle risultanze della fattura Telecom Italia del 5° bimestre 2010, risulta pari ad € 13,93.

Applicando l'indennizzo *pro-die* della carta dei servizi, non tenendo conto del limite massimo ivi previsto, nella specie ai sensi dell'art. 2, comma 2 dell'allegato A del Regolamento Indennizzi



Comitato regionale per le comunicazioni

va riconosciuto alla società istante un indennizzo pari a complessivi **€ 325,96** (€13,93 x gg.23=€325,96).

2.3- Poiché gli indennizzi riconosciuti 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, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

2.4- Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore telefonico, vengono poste a carico dello stesso e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

All'unanimità dei voti espressi nei modi di legge,

DELIBERA

in accoglimento delle istanze presentate dalla società CO.ME.AR. xxx , corrente in Spello xxxxxxxx :

Telecom Italia xxxxxx per i titoli di cui in motivazione, è tenuta a:

1)-**rimborsare** alla società CO.ME.AR. xxxx, corrente in xxxxxx la somma di **€ 2.054,99** (duemilacinquantaquattro/99) (iva inclusa) con conseguente obbligo di **regolarizzare** la posizione contabile/amministrativa dell'istante stesso;

2)-**corrispondere** alla società CO.ME.AR. xxx , corrente in xxxxxxxx a titolo d'indennizzo la complessiva somma di **€ 325,96** (trecentoventicinque/96) oltre interessi legali a decorrere dal 29 aprile 2011 al saldo effettivo;

3)-**corrispondere** alla società CO.ME.AR. xxx , corrente in xxxxxxxx a titolo di spese di procedura, la somma di **€ 100** (cento/00).

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

Le società Telecom Italia è tenuta ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante ed a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.



Regione Umbria

Consiglio Regionale



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Comitato regionale per le comunicazioni

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

Perugia, 12 settembre 2011

IL PRESIDENTE

(Dott. Mario Capanna)

Il Componente Relatore

(Dott. Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente (Dott.ssa Simonetta Silvestri)