



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio Regionale
della Calabria

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 7/2011

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: - Sapone [redacted] c/ Telecom Italia [redacted]

IL PRESIDENTE

giorno 31 gennaio 2011, nella sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, assistita dall'Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

dato atto che la seduta del Comitato, prevista per oggi in cui si doveva procedere all'approvazione delle definizioni delle controversie, non si è potuta tenere per mancanza del numero legale;

ritenuto che i termini procedurali previsti dalla normativa vigente sono scaduti per tutti i ricorsi posti oggi in decisione;

considerato che per la natura provvedimentale delle deliberazioni *de quibus* non è dato rinviare ulteriormente la decisione di essi, anche nella considerazione che la loro approvazione era stata già fissata per la seduta del 19 gennaio 2011, appositamente convocata;

visto il verbale della seduta odierna che forma parte integrante del presente deliberato;

visto l'art. 3, comma 2, lettera d) del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni;

Visti:

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, lett. a), n. 14;

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";

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

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 ed il Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 22/06/2010, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 7730, con cui il Sig. Sapone [redacted] ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Telecom Italia [redacted], ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modifiche ed integrazioni;



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio Regionale
della Calabria

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la nota del 30/06/2010 (prot. n. 5233), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 5959 del 03/08/2010) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 17/09/2010, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 17/09/2010, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

1) Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il ricorrente, Sapone [REDACTED], titolare di utenza di rete fissa con Telecom Italia [REDACTED], con il numero [REDACTED], lamenta di avere subito, dal mese di agosto/settembre 2009, episodi di malfunzionamento della propria linea telefonica, consistenti in interferenze e sovrapposizione di voci, e di averne fatto segnalazione al gestore tramite il servizio 187. Dichiarà, inoltre, di essere stato ripetutamente contattato da persone sconosciute che telefonavano al suo numero telefonico, sostenendo di avere ricevuto chiamate da quell'utenza.

Lamenta, altresì, che le proprie segnalazioni di reclamo, indirizzate a Telecom, sono rimaste disattese e che, al contrario, gli pervenivano le fatture relative ai conti n. 6/09 (di euro 114,00), n. 1/2010 (di euro 85,00) e n. 2/2010 (di euro 131,00), contenenti volumi di traffico superiori ai precedenti conti telefonici e verso numerazioni sconosciute. A quest'ultimo riguardo, l'utente afferma (e ne fornisce prova) di avere chiesto ripetutamente all'operatore il dettaglio in chiaro delle telefonate relative alle suindicate fatture, per poter controllare il proprio traffico telefonico, e di avere ricevuto il dettaglio in chiaro della sola fattura n. 2/2010 e quello parzialmente oscurato della fattura n. 6/09. L'utente dichiara di disconoscere gran parte del traffico contabilizzato nelle fatture suddette, che sono oggetto dell'odierna controversia, in particolare disconosce gran parte del traffico verso cellulari e verso utenze internazionali.

Produce il certificato di stato di famiglia, attestante la propria coabitazione con la madre e la sorella, entrambe anziane, e dichiara che i propri conti Telecom degli anni precedenti si aggirano su importi sensibilmente inferiori (mediamente circa 40 euro al bimestre) rispetto agli importi contabilizzati nelle fatture contestate.

In relazione ai fatti descritti, l'utente dichiara (e ne produce copia) di aver presentato, in data 14/11/2009, alle autorità di P.S. una denuncia-querela per presunta truffa, a carico di ignoti.

Poichè i reclami dell'utente, del 4/12/2009 e del 13/01/2010 non sortivano alcun esito, lo stesso, il 15/01/2010, adiva questo Corecom, depositando istanza di conciliazione.

In data 16/02/2010 si concludeva il procedimento conciliativo con esito negativo, dandosi atto che le parti, entrambe presenti in udienza, non raggiungevano alcun accordo.

Per quanto sopra esposto, il ricorrente ha chiesto, nella sua istanza di definizione della controversia, che l'operatore Telecom Italia ripristini in maniera ottimale la funzionalità della propria linea telefonica, provvedendo a corrispondere il relativo indennizzo per i giorni di disservizio; fornisca il dettaglio integrale delle fatture 6/09 e 1/10; corrisponda l'ulteriore indennizzo per mancata risposta scritta ai reclami dell'utente; provveda al rimborso delle somme indebitamente contabilizzate nelle fatture in contestazione, oltre alle spese relative alla presente procedura.

Chiede al Corecom, in via istruttoria, la nomina di un consulente tecnico perchè si accerti se il traffico telefonico addebitato nelle bollette sia effettivamente riconducibile all'apparecchio dell'utente qui considerato.

L'operatore convenuto, nella propria memoria difensiva, depositata agli atti, respinge integralmente le richieste di controparte, insistendo per la loro infondatezza ed, in particolare, osserva che:



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio Regionale
della Calabria

Comitato Regionale per le Comunicazioni

- 1) quanto al lamentato cattivo funzionamento della linea, Telecom dichiara che, in ottemperanza agli indirizzi dell'Agcom, tutte le segnalazioni guasti effettuate dagli utenti e tutti i conseguenti interventi effettuati dall'operatore, sono inseriti nel c.d. Retrocartellino Unificato, in modo da garantire la tracciabilità di tutte le vicende relative a ciascuna utenza. Dall'analisi del Retrocartellino Unificato relativo all'utenza qui considerata, Telecom dichiara di avere riscontrato che tutti gli interventi richiesti dalla parte istante sono stati evasi in modo risolutivo e per tempo: infatti risulta che la segnalazione del 02/11/2009 è stata chiusa lo stesso giorno e che la successiva segnalazione del 07/01/2010 è stata chiusa il 10/01/2010. Pertanto Telecom, ritenendo di avere correttamente adempiuto agli obblighi nascenti dall'art. 7 delle proprie condizioni generali di abbonamento, respinge l'addebito in questione.
- 2) Quanto alla richiesta di tabulati, Telecom dichiara di avere provveduto, con nota del 04/11/2009, prodotta in atti, ad inviare all'indirizzo dell'utente i tabulati di traffico relativi al conto 6/09 e di avere inviato, con nota del 6/05/2010 (esibita anche dall'utente) i tabulati in chiaro del conto 2/2010, nonché di avere fornito ulteriore riscontro con nota del 6/05/2010.
- 3) Quanto ai reclami in ordine alle fatture contestate, Telecom dichiara di avere confermato, con proprie note del 23/4/2010 e del 25/1/2010, la correttezza degli addebiti contenuti nelle fatture suddette, respingendo i reclami dell'utente. In definitiva, Telecom precisa che nel periodo oggetto di contestazione (da agosto 2009 a gennaio 2010) i giorni di guasto riscontrati sono stati in totale 4, suddivisi in due periodi (come precisato al punto 1) ed hanno riguardato solo disservizi da interferenze e non anche disservizi dovuti ad inversioni di numero: ciò risulta dal retrocartellino. Respinge, pertanto, le affermazioni del cliente, secondo cui, nel suddetto periodo, il proprio telefono sarebbe stato oggetto sia di interferenze, sia di disservizi da inversione di numero. Inoltre, l'operatore convenuto insiste nel ribadire di avere riscontrato sulla linea in questione, sui conti 3/2010 e 4/2010 (che non vengono, in questa sede, contestati dall'utente), una forte tendenza all'utilizzo della linea per chiamate verso cellulari e verso direttrice estera, con frequente ripetizione di alcuni numeri telefonici. A quest'ultimo proposito, Telecom esclude decisamente che sulla linea dell'istante si sia verificata alcuna anomalia tale da fare presumere l'eventuale immissione illecita ad opera di terzi e dichiara, senza alcun dubbio, che il traffico effettuato sulla linea in questione è da attribuirsi all'utenza del ricorrente.

Nella propria memoria difensiva, agli atti, l'istante ribadisce che Telecom Italia si è limitata a fornire il dettaglio in chiaro della sola fattura 2/2010 e quello parzialmente oscurato della fattura 6/09, impedendo all'utente di poter controllare il proprio traffico telefonico; tuttavia lo stesso ha potuto accertare che gran parte delle telefonate addebitategli nel periodo considerato sono dirette a numeri che egli disconosce, in particolare dichiara di disconoscere il traffico verso la Germania e gran parte delle chiamate verso i cellulari, contabilizzato nelle fatture contestate.

Insiste nel ritenere che la propria zona di residenza risulta essere stata interessata da frequenti episodi di sospensione del servizio ed inversioni di linea.

Continua a riscontrare delle anomalie anche in relazione al volume di traffico riportato nelle fatture successive al periodo qui considerato (le fatture emesse dal conto n. 3/10 in poi).

Insiste nel ribadire che l'operatore ha omissso di effettuare ogni tipo di controllo tecnico in ordine ai disservizi segnalati sull'utenza, non ha prodotto alcuna documentazione al riguardo e non ha permesso all'utente di poter verificare, attraverso il dettaglio in chiaro delle proprie fatture, il traffico effettuato sulla propria linea telefonica, rendendosi, per questa via, inadempiente a molti obblighi contrattuali.

2) Valutazioni in ordine al caso in esame.

Preliminarmente si deve osservare che entrambe le parti hanno partecipato, con propri rappresentanti, sia alla fase conciliativa, sia all'udienza di discussione per la definizione della presente controversia, dandosi atto, tuttavia, che non sono pervenute ad alcun accordo.

Con riferimento al merito si osserva che la questione si articola essenzialmente su alcuni punti, come di seguito:

- 1) quanto alla richiesta di indennizzo per il cattivo funzionamento della linea (l'utente lamenta ripetute interferenze ed inversioni di numero nel periodo considerato), si deve rilevare che, in proposito, l'operatore, attraverso il c.d. Retrocartellino Unificato, che consente la tracciabilità di tutte le vicende relative a ciascuna utenza, dimostra di avere evaso per tempo ed in modo risolutivo le richieste di intervento pervenute da parte dell'istante qui considerato. Infatti afferma che una prima segnalazione dell'utente risulta chiusa il giorno stesso in cui è pervenuta e la successiva risulta chiusa non oltre i termini di cui all'art. 7 delle condizioni generali di abbonamento del predetto gestore. Pertanto, stando alle affermazioni del gestore ed alla documentazione dallo stesso prodotta, non ricorrono le condizioni per la corresponsione dell'indennizzo ai sensi dell'art. 26 delle condizioni generali di abbonamento.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio Regionale
della Calabria

Comitato Regionale per le Comunicazioni

- 2) Quanto alla natura del guasto, si osserva che Telecom, sempre sulla scorta dei dati registrati nel retrocartellino, ha accertato che durante il periodo oggetto di contestazione (da agosto 2009 a gennaio 2010) i due suindicati episodi di guasto, che risultano registrati, hanno riguardato solo interferenze e non anche inversioni di numero, in difformità da quanto sostenuto da parte istante, che giunge ad ipotizzare illecite intromissioni da parte di terzi per l'utilizzo della linea in questione. A questo proposito Telecom afferma che il traffico effettuato sulla linea dell'istante è da attribuirsi senza alcun dubbio all'utenza in oggetto, escludendo qualsiasi anomalia in proposito.

Tuttavia l'operatore non fornisce alcuna prova a sostegno delle proprie affermazioni, e ciò rende lacunosa la relativa difesa. Infatti si deve osservare che in proposito esiste un consolidato orientamento giurisprudenziale, avvalorato da analoghe decisioni della stessa Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, secondo cui tali oneri probatori ricadono sull'operatore, sia perchè esso è il gestore della rete, sia perchè è parte del contratto di somministrazione nei confronti dell'utente.

Nel caso di specie, Telecom non dimostra, omettendo di fornire alcuna prova a questo Corecom, quali misure tecniche e quali controlli abbia concretamente messo in atto per accertare che l'utenza in questione fosse realmente libera da possibili intromissioni ad opera di terzi, né dimostra se il contatore centrale abbia funzionato correttamente; in definitiva l'operatore non riesce a fornire alcuna prova che consenta di escludere con certezza il furto di traffico ad opera di terzi. Si aggiunga che non può bastare a limitare o ad escludere la responsabilità dell'operatore una sua semplice ricognizione ed analisi dei volumi di traffico dell'utenza in oggetto.

Infatti a questo proposito Telecom afferma di avere riscontrato anche sui conti (non contestati) 3/2010 e 4/2010 una forte tendenza all'utilizzo della linea per chiamate verso cellulari e verso direttrice estera, ma si ribadisce, l'affermazione non è suffragata da prove che escludano con sicurezza il verificarsi di anomalie sulla linea.

Pertanto, alla luce delle suesposte considerazioni, in mancanza di prove certe fornite dall'operatore, si ritiene di dover accogliere la richiesta di parte istante di rimborso delle somme contabilizzate nelle fatture in contestazione.

Ciò premesso, si ritiene equo che Telecom provveda al rimborso integrale delle fatture contestate, a compensazione del disagio subito dall'utente stesso.

- 3) Quanto alla richiesta di parte istante di poter disporre dei tabulati in chiaro di tutte le fatture contestate (richiesta a cui l'operatore ha ottemperato solo in parte, fornendo il dettaglio in chiaro della sola fattura 2/10 e quello parzialmente oscurato della fattura 6/09), si deve concludere, stando alle risultanze istruttorie ed alle dichiarazioni di entrambi, che vi sia stata scarsa chiarezza di comunicazione tra le parti e non mala fede contrattuale da parte del gestore. Infatti dall'istruttoria è emerso che la terminologia impropria usata dall'utente, che ha chiesto più volte il traffico "integrale" delle fatture, anziché il traffico "in chiaro" delle stesse, può avere generato equivoci nell'operatore, il cui comportamento, per ciò stesso, non si ritiene sanzionabile.
- 4) Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta scritta ai reclami dell'utente, nel corso dell'istruttoria si è accertato che l'operatore ha risposto ai reclami con una prima nota del 25/1/2010 e con una successiva del 23/4/2010, confermando la correttezza degli addebiti e respingendo i reclami stessi.

Ai sensi dell'art. 6 della carta dei servizi dell'operatore Telecom Italia e dell'art. 17 delle condizioni generali di abbonamento, lo stesso deve provvedere a comunicare l'esito del reclamo all'utente, per iscritto, entro 30 giorni solari dalla ricezione dello stesso. Poiché dall'istruttoria emerge che l'utente ha provveduto ad inviare il primo reclamo in data 4/12/2009 e che lo stesso è stato riscontrato dall'operatore solo il 25/01/2010, dopo 53 giorni dalla richiesta, si ritiene che Telecom debba corrispondere all'utente l'indennizzo per il ritardo nella risposta. Il parametro di riferimento per il calcolo può essere, in via analogica, quello previsto dall'art. 26 delle condizioni generali di abbonamento per le altre ipotesi di disservizio. Tale è l'orientamento espresso dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni nelle linee guida, di cui alla delibera n. 529/09/Cons.

Considerato che la richiesta di parte istante di indennizzo per il cattivo funzionamento della linea non può essere accolta, poichè Telecom ha dimostrato di avere risolto i guasti segnalati dall'utente nei termini di cui all'art. 7 delle condizioni generali di abbonamento;

Ritenuto, invece, che deve trovare accoglimento la richiesta dell'utente di rimborso delle somme contabilizzate nelle fatture in contestazione, poichè l'operatore non ha fornito la prova di avere messo in atto tutte le misure necessarie affinché si possa escludere, con sufficiente certezza, l'intromissione di terzi e il furto di traffico sull'utenza in questione e che, pertanto, Telecom dovrà provvedere al rimborso integrale, in favore dell'utente, delle fatture contestate (relative ai conti n. 6/09, di euro 114,00; n. 1/2010, di euro 85,00, e n. 2/2010, di euro 131,00) a compensazione del disagio subito dall'utente stesso;

Considerato, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio Regionale
della Calabria

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Ritenuto che sia meritevole di accoglimento la richiesta di parte istante di poter ricevere dall'operatore i tabulati in chiaro di tutte le fatture contestate, in particolare di quelle, richieste e non ricevute, relative ai conti n. 6/09 e 1/2010;

Ritenuto, altresì, che l'utente ha diritto all'indennizzo per mancata risposta scritta ai reclami (il primo dei quali è del 4/12/2009), posto che l'operatore vi ha dato riscontro il 25/01/2010, dopo 53 giorni dalla richiesta e che, pertanto debba corrispondere all'utente l'indennizzo secondo il parametro di cui all'art. 26 delle condizioni generali di abbonamento, per n. 18 giorni lavorativi di ritardo (con abbattimento dei primi 30 giorni), e per l'importo complessivo di euro 120,60 (centoventi/60);

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 100,00 (cento/00) in considerazione del comportamento delle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

DELIBERA

- 1) L'operatore Telecom Italia [] è tenuto a:
 - a) rimborsare integralmente in favore dell'utente, sig. Sapone [], mediante assegno o bonifico bancario, l'intero importo delle fatture contestate, relative al conto n. 6/09, di euro 114,00; conto n. 1/2010, di euro 85,00, e conto n. 2/2010, di euro 131,00;
 - b) inviare al suddetto utente, come da sua richiesta, non evasa, le fatture relative ai conti n. 6/09 e n.1/2010, con il traffico delle chiamate in chiaro;
 - c) liquidare all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 120,60 (centoventi/60), a titolo di indennizzo per mancata risposta scritta ai reclami dello stesso;
 - d) liquidare in favore del suddetto utente, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 100,00 (cento/00);
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) 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, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;
- 4) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "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";
- 5) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) La società Telecom Italia [] è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Il Presidente

F.to Avv. Silvia Gulisano

V. Il Dirigente

F.to Avv. Rosario Carnevale