Oggetto: definizione della controversia A. Cxxx / Telecom S.p.A. (Lazio/D/974/2017)

Il direttore

VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1 e successive modifiche e, in particolare, l'articolo 24;

VISTA la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 (Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale) e successive modifiche;

VISTO il Regolamento di organizzazione del Consiglio regionale, approvato con deliberazione dell'Ufficio di presidenza 29 gennaio 2003, n. 3, e successive modifiche;

VISTA la deliberazione 27 gennaio 2022, n. 10 (Riorganizzazione delle strutture amministrative del Consiglio regionale. Modifiche al Regolamento di organizzazione. Proposta.) ed in particolare l'articolo 15 ter, lettera b);

VISTA la determinazione 9 febbraio 2022, n. A00138 (Istituzione delle aree presso il Consiglio regionale del Lazio. Revoca della determinazione 2 settembre 2021, n. 107);

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 28 febbraio 2022, n. 9, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 28 febbraio 2022, n. 21, al sottoscritto dott. Aurelio Lo Fazio è stato conferito l'incarico di direttore del servizio "Coordinamento organismi di controllo e garanzia";

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 15 ottobre 2020, n. 5, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 6 ottobre 2020, n. 125, è stato conferito l'incarico di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al dott. Roberto Rizzi, a cui, a seguito della citata deliberazione 10/2022, l'incarico è di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al Consiglio regionale dell'economia e del lavoro e al Difensore Civico;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la 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);

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTA la delibera 16 febbraio 2011, n. 73/11/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS);

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13 (Disposizioni di riordino in materia di informazione e comunicazione), istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni, di seguito denominato Co.Re.Com.;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00314 del 16 dicembre 2019 con il quale è stato costituito il Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Lazio (Co.Re.Com. Lazio);

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS, recentemente prorogato per l'anno 2022;

VISTA la convenzione tra l'Autorità e il Comitato, stipulata dai rispettivi Presidenti in data 5 marzo 2018, con la quale si è provveduto all'attribuzione di nuove deleghe di funzioni allo stesso Comitato, anch'essa prorogata per l'anno 2022;

VISTO il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, tramite la piattaforma Concialiab, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente A. Cxxx presentata in data 14/11/2017 PROT. 6192;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'istante

L'istante Camponeschi Antonio, dipendente Tim spa, era stato dotato del numero mobile aziendale 3316025808, lamentava una fatturazione indebita di euro 4.306,19 addebitata con la voce "16FV Tim per Noi Over FR P." sul proprio stipendio da parte dell'operatore nel periodo novembre 2016-maggio 2017.

L'utente lamentava inoltre di aver inviato diversi reclami, mai riscontrati e di non avere mai avuto chiarimenti in merito all'origine del traffico da parte dell'operatore.

In sede di definizione l'istante ha chiesto il rimborso degli importi indebitamente fatturati, il riconoscimento di un indennizzo per l'attivazione di servi non richiesti e per la mancata risposta ai reclami, il ristoro dei danni subiti, la sospensione di ulteriori fatture future oltre alle spese di procedura.

2. Posizione dell'operatore

L'operatore ha rilevato, in via preliminare, la parziale inammissibilità delle domande formulate dall'istante in merito alla pretesa risarcitoria, nel merito, l'infondatezza delle pretese avanzate nei propri confronti.

3. Motivi della decisione

Si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

In via preliminare devono trovare accoglimento i rilievi sollevati dall'operatore in merito all'inammissibilità delle domande risarcitorie nei procedimenti di definizione. Nel caso in cui esistessero i presupposti, queste potranno essere ricondotte alle tassative ipotesi per le quali è riconosciuto un indennizzo dal c.d. Regolamento Indennizzi (All. A Delibera 73/11/Cons).

L'istanza è stata riformulata per ottenere il rimborso degli importi indebitamente fatturati, il riconoscimento di un indennizzo per l'attivazione di servi non richiesti e per la mancata risposta ai reclami, il ristoro dei danni subiti, la sospensione di ulteriori fatture future oltre alle spese di procedura. Nel merito, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi esposti di seguito.

Sempre in via preliminare, in ossequio alla normativa di cui all'art.14, comma 1, della Deliberazione 173/07/CONS, espressamente si delimita l'oggetto della disamina alle domande formulate dall'istante con l'istanza UG datata 22.3.2017.

È pacifico, difatti, che l'**oggetto della richiesta** di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione.

Diversamente si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

L'art. 14, comma 1, della Deliberazione 173/07/CONS, infatti, limita la *definizione* della controversia al contenuto dell'*istanza di conciliazione*.

In via preliminare, pertanto, si rigetta la domanda di indennizzo per "attivazione servizi non richiesti" formulata per la prima volta nel corso del procedimento di "definizione" mentre l'oggetto della disamina riguarderà sole le domande proposte con l'UG del 22.3.2017.

Parte istante ha documentato l'addebito sul suo stipendio della complessiva somma di euro 4.306,19. Nel merito l'istante rileva di non aver ricevuto gli SMS di superamento delle soglie previste dal Regolamento Aziendale Tim per Noi, all'art. 5.3 "I SERVIZI A PAGAMENTO" (SMS informativi al raggiungimento del 60% e del 100% della soglia informativa di spesa massima di euro 50,00 al mese), né di aver fatto un uso anomalo dell'utenza tale da escludere il diritto ad essere indennizzato (art. 14 comma 1 All. A) Del. 73/11/Cons). L'operatore, in merito, non ha fornito prova contraria a quanto sostenuto dall'istante. Non ha fornito prova di avere rispettato Sul punto si è limitato ad affermare che gli addebiti avrebbero riguardato i CSP oggetto di traffico a consumo senza tuttavia documentare le proprie affermazioni.

La difesa del gestore è debole e non sufficiente a conferire legittimità all'operato dello stesso.

E così.

La delibera Agcom n. 179/03/CSP (articolo 6), la delibera AgCom 10/03/CIR e, successivamente, più in dettaglio, la delibera Agcom n. 418/07/CONS, chiaramente prevedono che l'operatore assicuri strumenti per il controllo del traffico da parte dell'utente, ne consegue che, in assenza - ovvero qualora tali strumenti si dimostrino, come nella presente fattispecie, inadonei in concreto a tutelare l'utente - il rischio di traffico anomalo rimane a carico dell'operatore.

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, 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). Ha inoltre precisato 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).

Nel caso di specie, infatti, emergono profili di responsabilità nell'attività di gestione dell'utente svolta dall'operatore, il quale, da un lato, non ha informato adeguatamente l'istante sulle caratteristiche economiche per il calcolo dei costi dell'offerta e sul funzionamento del “bundle” attivi sulla SIM e, dall'altro, non ha fornito gli strumenti necessari ad effettuare un controllo del traffico dati consumato senza copertura dei “bundle” opzionali che, si ribadisce, sono rimasti residui/non fruiti sulla SIM dell'istante.

Pertanto, in riferimento ai fatti oggetto di contenzioso, si ritiene che la responsabilità in ordine ai fatti controversi sia da attribuire integralmente all'operatore.

La richiesta di restituzione delle somme indebitamente fatturate ex art. 19 comma 4 Delibera 173/03/Cons è fondata e deve trovare accoglimento nella misura indicata dall'istante di € 4306,19 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

In merito alla richiesta indennizzo per mancata risposta ai reclami si ritiene che debba trovare accoglimento per la mancata risposta a quello del 22.3.2017 nella misura massima di € 300,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

Non posso trovare accoglimento, invece, le istanze relative al risarcimento dei danni subiti, che riservati alle sedi giurisdizionali, e la richiesta di sospensione di ulteriori future fatture, non potendo l'Autorità adita pronunciarsi relativamente agli obblighi di *facere*.

La richiesta di indennizzo per spese del procedimento è accolta e quantificata in euro 100,00 ex art. 19 comma 6 Delibera 173/03/Cons.

DETERMINA

per i motivi espressi in premessa, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione:

- 1) il parziale accoglimento dell'istanza di Cxxx A. nei confronti della società Tim s.p.a. (già Telecom Italia s.p.a.);
- 2) che la società Tim s.p.a. (già Telecom Italia s.p.a.) è tenuta a pagare in favore dell'istante:
 - a) euro 4.306,19 (quattromilatrecentosei/19) a titolo di rimborso di importi indebitamente fatturati oltre interessi dalla domanda al soddisfo;
 - b) euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo oltre interessi dalla domanda al soddisfo;
 - c) euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso di spese del procedimento;
- 3) che il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1° agosto 2003, n. 259;
- 4) che è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 5) che il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
- 6) di notificare il presente provvedimento alle parti;
- 7) di pubblicare il presente provvedimento sul sito web dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche dal link del sito del Co.Re.Com. Lazio.

Dott. Aurelio Lo Fazio

f.to