

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx /Telecom Italia xxx**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato
incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA l'istanza GU14 n. 391 del giorno 19 luglio 2017 con cui la società xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia xxx (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze collegate al codice cliente n. 888011325568 con la società Telecom Italia, lamenta l'applicazione del piano tariffario per l'estero e il relativo traffico, la fatturazione di importi eccessivamente gravosi e l'addebito di penali per recesso.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *“nel mese di settembre 2016 [perveniva] una fattura abbastanza alta per l'utilizzo delle nostre utenze telefoniche. [Analizzando] le singole voci, [constatava] che le chiamate originate da UE erano addebitate ad euro 5,80 al minuto”;*
- *“[provvedeva], come suggerito sia dall'agente che dall'operatore del 191, a richiedere dettaglio traffico telefonico in data 22/09/2016 (tramite fax). Malgrado questo in data 03/10/2016 contattando Tim [veniva] comunicato che avremmo ricevuto tutto al massimo in 48 ore”. Tale richiesta non riceveva riscontro.*
- *“malgrado l'impossibilità di valutare la correttezza degli addebiti [effettuava] entro i termini il saldo della fattura 7X03403179 di euro 7.698,68; anche per il bimestre 6/2016 si [presentava] la stessa problematica: chiamate effettuate a dei costi al minuto oltre euro 5,00 in Europa”;*
- *in data 29 novembre 2016 reiterava “la richiesta dei tabulati telefonici, senza alcun esito nuovamente”; [chiedeva] quindi “che tutte le opzioni estere attive sulle utenze venissero eliminate considerando che il traffico era comunque addebitato con dei costi eccessivi di cui non potevamo avere evidenza alcuna e solo dopo aver riscontrato quali sim si recavano all'estero ed i paesi interessati, si potevano attivare opzioni adatte alle esigenze delle sim stesse. Infatti nelle fatture risultavano in addebito € 4.872,00 (addebito bimestrale) per opzione estere su 14 sim, per cui non si poteva valutarne l'effettiva necessità”.*
- *constatava che “continuavano a pervenire fatture successive anche queste prive del dettaglio del traffico effettuato, e pertanto, risultando del traffico eccessivo per le nostre necessità ci si apprestava ad inviare ulteriori reclami per la mancata presenza in fattura del dettaglio del traffico, senza ricevere risposta da Telecom”;*
- *“dopo diverse segnalazioni anche al 191, [saldava] comunque anche la fattura 7X00208455 entro i termini prestabiliti. Poi [arrivava] la fattura del bimestre 1/2017 decisamente alta pari ad euro 10.043,93, con addebitate sia le opzioni per cui si era richiesta cessazione sia il traffico per euro 2.928,39 per cui non era possibile visualizzare chi e dove veniva effettivamente fatto”.*
- *“provava a visualizzare [il dettaglio traffico] anche attraverso l'area clienti “Impresa Semplice”, ma andando a cliccare sul “dettaglio traffico” non usciva nulla”;*
- *“[contattava] l'operatore al 191, il quale [comunicava] che solo revocando il rid e bloccando i pagamenti, il gestore ci avrebbe ascoltato. Non potendo più affrontare simili spese ci siamo visti costretti, oltre al blocco dei pagamenti, e a [passare] ad altro operatore”.*

In data 6 giugno 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“l'indennizzo di euro 800,00 ex combinato disposto di cui agli artt. 12 e 8, comma 1 di cui all'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per la ripetuta violazione dell'obbligo contrattualmente assunto di invio della documentazione di traffico unitamente alle fatture”;*
- ii) *“considerato l'orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Del. nn. 32/12/CIR, 97/12/CIR, 101/12/CIR), ai sensi dell'art. 11, comma 1 e comma 2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerati i reclami e le date degli stessi, detratto il tempo utile alla risposta, nella fattispecie si richiede un indennizzo per la mancata risposta ai reclami di euro 800,00”;*
- iii) *“euro 150,00 come rimborso per le spese di procedura”;*
- iv) *“l'azzeramento dell'intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”.*

2.La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, non ha fatto pervenire alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare si osserva che:

- l'operatore Telecom Italia ha tenuto una condotta del tutto omissiva nel corso dell'odierno procedimento non avendo prodotto agli atti alcuna memoria o documentazione difensiva. In particolare, si evidenzia che, non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente;
- la domanda *sub i)* volta ad ottenere *“l'indennizzo di euro 800,00 ex combinato disposto di cui agli artt. 12 e 8, comma 1 di cui all'Allegato A allo Delibera 73/11/CONS, per la ripetuta violazione dell'obbligo contrattualmente assunto di invio della documentazione di traffico unitamente alle fatture”*, esula, in quanto tale dalle fattispecie indennizzabili previste dal Regolamento; ad ogni buon conto anche tale richiesta, sarà ricondotta all'oggetto della presente disamina ed interpretata, in un'ottica di *favor utentis*, in conformità di quanto statuito con le *“Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS) secondo cui anche le istanze inesatte o imprecise, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.

Pertanto la presente disamina avrà ad oggetto la legittimità delle condizioni economiche applicate in base al piano tariffario contestato e la relativa fatturazione.

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In relazione alla *res controversa* si precisa che il *thema decidendum* sarà circoscritto all'unica fattura in atti, la n. 7X02143957 relativa al 3° bimestre del 2017 (marzo –aprile) emessa il 15 giugno 2017 dell'importo di euro 17.111,67.

Sul punto, con riferimento alla richiesta di regolarizzazione della posizione amministrativa contabile, mediante lo storno degli asseriti importi fatturati arbitrariamente oggetto di contestazione, si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), 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 nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non 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.

Tanto premesso, la doglianza dell'istante relativa all'asserita indebita fatturazione deve ritenersi accoglibile, atteso che dalla documentazione acquisita agli atti, si evince che la società Telecom Italia non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche e non ha consentito all'utente di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico, ai sensi dell'articolo 3, della delibera n. 96/07/CONS.

Al riguardo, si deve rilevare che la società Telecom Italia, ha assunto una condotta non conforme a quanto previsto dal succitato articolo secondo cui *“gli operatori della telefonia assicurano che i consumatori abbiano accesso a informazioni semplici e sintetiche in base alle disposizioni di cui agli articoli 4 e 5. Gli operatori della telefonia pubblicano sul proprio sito web, con apposito collegamento dalla “home page”, l'elenco delle offerte vigenti, specificando se sono ancora sottoscrivibili o meno. Per le offerte sottoscrivibili gli operatori integrano l'elenco rendendo disponibili attraverso collegamenti ipertestuali: a) i prospetti informativi di cui agli articoli 4 e 5; b) le condizioni contrattuali applicabili a ciascuna offerta; c) uno schema grafico che mostri in dettaglio la struttura delle offerte sottoscrivibili e delle opzioni e promozioni ad esse collegate”*.

Invero, nel caso di specie, la medesima società non solo non ha documentato nel corso dell'istruttoria la correttezza delle fatturazioni a decorrere dal primo reclamo, inviato via fax in data 22 settembre 2016, ovvero dalla richiesta di avere contezza delle condizioni economiche del profilo tariffario-applicato, ma non ha neanche garantito un'adeguata informativa all'utente in conformità a quanto disposto dalla Carta dei servizi Telecom, atteso che, *“la comunicazione delle condizioni tecniche ed economiche dei servizi, anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà”*.

Peraltro, detta società non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente in pendenza dei numerosi reclami. Infatti, a fronte delle segnalazioni e delle richieste dell'utente, il gestore ha ommesso di comunicare gli esiti degli eventuali controlli di gestione e degli eventuali accertamenti contabili. Al riguardo, l'unico riscontro documentato in copia agli atti

datato 13 luglio 2017, riguarda l'invio del duplicato della fattura sopracitata oggetto della presente disamina.

Pertanto può ritenersi accertata la responsabilità della società Telecom Italia in ordine all'arbitraria imputazione degli importi fatturati in assenza di evidenza del piano tariffario applicato, anche in considerazione del fatto che la predetta società, in dispregio ai principi di trasparenza e di dialogo con il cliente, non ha fornito prova di avere adeguatamente informato l'istante e di avere provveduto alla regolare contabilizzazione degli importi fatturati. Ergo, deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *sub iv*), di storno della posizione debitoria di cui alla fattura n. 7X02143957 relativa al 3°bimestre del 2017 (marzo –aprile) emessa il 15 giugno 2017 dell'importo di euro 17.111,67.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante deduce la mancata risposta ai numerosi reclami di cui il primo è stato inviato all'indirizzo fax dell'operatore, in data 22 settembre 2016.

La richiesta di indennizzo di cui al punto *sub iv*) per la mancata risposta al reclamo, non può essere accolta, atteso che, agli atti, non risultano depositati nei termini assegnati dal responsabile del procedimento i reclami asseritamente ritenuti inevasi.

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 29 aprile 2019;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 19 luglio 2017 dalla xxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia xxx, che detto operatore provveda a:

- 1) corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;
- 2) regolarizzare la posizione contabile-amministrativa della società istante mediante lo storno della fattura n. 7X02143957 relativa al 3°bimestre del 2017 (marzo – aprile) emessa il 15 giugno 2017 dell'importo di euro 17.111,67.

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, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.



DELIBERAZIONE
n. 53 del 29 aprile 2019

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 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 Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi