

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA n.	3/2013
TITOLO	1.10.21/460
LEGISLATURA	IX

Il giorno 22 gennaio 2013 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il CORECOM dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIANLUCA GARDINI	Presidente
GIUSEPPE BETTINI	Vicepresidente
ARIANNA ALBERICI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA XXXXX E TELECOM ITALIA



Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

VISTA la l. 249/1997, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTA la l. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'art. 84 d. lgs 259/ 2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTE la l.r. Emilia-Romagna 1/2001, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

VISTA la del. AGCOM 173/07/CONS " Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO lo "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;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e;

VISTA l'istanza depositata in data 11 maggio 2011 (titolo n. 1.10.21/460), con la quale il sig. XXXXX, in qualità di erede universale della sig.ra XXXXX, residente nel Comune di XXXXX, rappresentato dagli avv. Genna e Falzone, elettivamente domiciliato presso lo studio di questi, nel Comune di XXXXX, ha chiesto al Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna di definire, ex artt. 14 e ss. del. AGCOM 173/07/CONS, la controversia in essere con la società Telecom Italia, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata nel comune di XXXXX, relativamente alle utenze telefoniche n. 00000 e 00000;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 21109/2011);

VISTE le memorie autorizzate dell'istante (prot. 25349/2011) e di Telecom Italia (prot. 25375/2011);

VISTA l'integrazione istruttoria prodotta da Telecom Italia (prot. 34057/2011);





UDITE le parti nel corso dell'udienza di discussione svolta in data 20 settembre 2011, come da verbale (prot. 29918/2011);

VISTI gli ulteriori atti del procedimento;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa Primarosa Fini (prot. 1707/2013)

UDITA l'illustrazione del componente, avv. Giuseppe Bettini, svolta nella seduta 22 gennaio 2013;

A voti unanimi

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia il sig. XXXXX, in qualità di erede universale della sig.ra XXXXX, deduce quanto segue: di aver richiesto a Telecom Italia (di seguito, Telecom) nell'agosto del 2007, in nome e per conto della madre XXXXX, il cambio del numero telefonico 00000, a questa intestato e sul quale Telecom somministrava il servizio telefonico; che il cambio è stato correttamente e prontamente effettuato da Telecom, che ha assegnato alla sig.ra XXXXX il nuovo numero 00000; che il numero precedente (00000) veniva assegnato ad altro utente già dal settembre 2007; di essersi accorto nel maggio del 2009 che Telecom aveva addebitato i costi relativi a entrambe le utenze, percependo le somme attraverso RID bancario sul proprio conto; che la percezione delle somme relative all'utenza n. 00000 è stata indebita poiché Telecom non ha erogato alcun servizio a favore dello stesso sig. XXXXX; di aver presentato reclami orali, attraverso il servizio clienti, e scritti a mezzo fax del 12 aprile 2010, a cui Telecom ha dato risposta negativa. Per tali ragioni l'istante domanda la risoluzione definitiva del problema della doppia fatturazione, la restituzione di tutte le somme ingiustamente corrisposte dall'agosto del 2007, quantificate in euro 798,00; lo storno dell'eventuale posizione debitoria; la condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo per i gravi inadempimenti subiti.

Telecom, respingendo quanto dedotto e richiesto dalla controparte, deduce quanto segue: che i presunti errati addebiti sono da imputarsi esclusivamente alla banca sulla quale insisteva il conto corrente dell'istante; che la somma attinta dal conto corrente in relazione all'utenza 00000 è pari a euro 731,50, per le fatture che corrono dalla numero 6/2007 alla numero 2/2009; che l'istante non ha depositato alcuna documentazione attestante eventuali rimborsi, o dinieghi di rimborso, ad opera della banca.



MOTIVI DELLA DECISIONE

L'istruttoria svolta ha accertato, per espressa ammissione delle parti, che tra la sig.ra XXXXX e Telecom è stato stipulato un contratto di somministrazione del servizio telefonico sull'utenza n. 00000 e che nel 2007 l'utente, per il tramite del figlio, ha chiesto un cambio della numerazione. Tale richiesta è avvenuta in un periodo imprecisato tra l'agosto del 2007 (così afferma l'istante) e il 6 settembre 2007 (così afferma Telecom). È dunque provato che almeno dal 6 settembre 2007 il numero di utenza è stato variato: alla sig.ra XXXXX è stato assegnato il nuovo numero, 00000, mentre il precedente numero, 00000, è stato assegnato ad altra utente. Ciò premesso, è pertanto acclarato che sull'utenza n. 00000 la sig.ra XXXXX e/o il sig. XXXXX non ha più avuto la somministrazione di alcun servizio da parte di Telecom a far data dal 6 settembre 2007, poiché l'utenza è stata assegnata ad altra persona. In assenza di un rapporto contrattuale tra Telecom e la sig.ra XXXXX e/o il sig. XXXXX, che avesse ad oggetto la somministrazione del servizio telefonico sull'utenza 00000, è chiaramente indebita la percezione di ogni somma da parte dell'operatore, a titolo di controprestazione rispetto a un servizio peraltro mai erogato alla sig.ra XXXXX e/o al sig. XXXXX. Che gli addebiti dei costi relativi all'utenza n. 00000 siano stati imputati erroneamente alla sig.ra XXXXX e/o al sig. Vadrè per responsabilità della banca, come affermato da Telecom ipotizzando un errore nella gestione dei conti correnti e nelle relative comunicazioni, è circostanza irrilevante nel presente procedimento, nel quale peraltro la banca non può essere parte. Ciò che rileva è infatti, in via esclusiva, che Telecom ha indebitamente percepito una somma di denaro dall'utente. Ovviamente qualora l'operatore ritenga che ciò sia avvenuto per responsabilità di terzi, potrà agire per la ripetizione del danno subito. Irrilevante è infine anche la circostanza che l'utente non abbia provato di non aver ricevuto alcun rimborso dalla banca: se da un lato infatti la medesima eccezione potrebbe essere avanzata anche nei confronti di Telecom, che non ha provato di non aver ricevuto il pagamento delle somme relative all'utenza n. 00000 dalla nuova e reale intestataria del numero e utilizzatrice del servizio, dall'altro lato è onere del creditore, in presenza di un'allegazione di inadempimento, dimostrare la corretta esecuzione della prestazione. Per i motivi esposti Telecom dovrà pertanto restituire all'istante, erede universale della sig.ra XXXXX, quanto percepito in relazione ai servizi erogati sull'utenza 00000 dal 7 settembre 2009 in poi, data nella quale la percezione delle somme è cessata così da soddisfare le richieste dell'istante. La somma viene determinata nella misura di euro 731,50, ammessa da Telecom in sede di integrazione istruttoria. La differente cifra di euro



798,00 riferita dall'istante prendendo spunto dall'all. 1A prodotto da Telecom (situazione contabile delle utenze) non tiene infatti conto dello storno effettuato in data 15 maggio 2009 da Telecom, storno che il citato documento contabile pur riporta. La condotta di Telecom, configurandosi come del tutto abusiva, merita la condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo che, in virtù del principio analogico contenuto nell'art. 12, del. 73/11/CONS, viene determinato in via equitativa in euro 200,00, considerando la durata della fattispecie e il disagio derivante dalla materiale percezione di soldi.

In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 100,00, anche sulla base di quanto disposto dal punto III, 4.4, del. AGCOM 529/09/CONS, in ragione dello svolgimento dell'udienza di discussione e della rappresentanza dell'istante.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa formulato dal Segretario del Comitato regionale per le Comunicazioni, il CORECOM, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

In parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXXXX, in qualità di erede universale della sig.ra XXXXX, residente nel Comune di XXXXX, rappresentato dagli avv. Genna e Falzone, elettivamente domiciliato presso lo studio di questi, nel Comune di XXXXX, Telecom Italia, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata nel comune di XXXXX, è tenuta a:

- 1) Restituire all'istante la somma di euro 731,50 (settecentotrentuno/50), a titolo di rimborso per i motivi sopra indicati;
- 2) Annullare ogni richiesta di pagamento a carico dell'istante e/o della sig.ra XXXXX in relazione all'utenza telefonica n. 00000, relativamente a servizi per il periodo successivo al 7 settembre 2009;
- 2) Corrispondere all'istante la somma di euro 200,00 (duecento/00), a titolo di indennizzo per i motivi sopra indicati;
- 3) Corrispondere all'istante la somma di euro 100,00 euro (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Si rigettano le ulteriori richieste dell'istante.





Le somme corrisposte e/o rimborsate dovranno essere maggiorate nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, come previsto dall'art. 19, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, c. 3, del. AGCOM 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, c. 11, d.lgs. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna – CORECOM, assolvendo in tal modo ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009.

Telecom Italia è inoltre tenuta a dare comunicazione a questo Ufficio dell'avvenuto adempimento alla presente delibera. La comunicazione dovrà pervenire entro il termine di giorni sessanta giorni dalla comunicazione della delibera stessa.

Ai sensi dell'art. 135, c. 1, lett. b), d.lgs. 104/2010, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli art. 21 e 23 bis l. 1034/1971 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di giorni sessanta dalla sua comunicazione.

Il Presidente

Prof. avv. Gianluca Gardini

Il Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini

