

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA n.	20/2013
TITOLO	1.10.4
	1.10.21/425
LEGISLATURA	IX

Il giorno 11 marzo 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 24 marzo 2011 (titolo n. 1.10.21/425), con la quale il sig. XXXXX, domiciliato 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 alla utenza telefonica n. 000;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 17607/2011);

VISTA la memoria autorizzata di Telecom Italia del 27 giugno 2011 (prot. 21444/2011);

UDITE le parti nel corso dell'udienza di discussione svolta in data 27 settembre 2011, come da verbale (prot. 30972/2011);

VISTA la memoria integrativa autorizzata dell'istante del 24 ottobre 2011 (prot. 34265/2011);





VISTA la memoria integrativa autorizzata di Telecom Italia, del 25 ottobre 2011 (prot. 34413/2011);

VISTI gli atti del procedimento;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa Primarosa Fini (prot. 10577/2013);

UDITA l'illustrazione del componente, avv. Giuseppe Bettini, svolta nella seduta dell'11 marzo 2013;

A voti unanimi

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia il sig. XXXXX, deduce quanto segue: di aver avuto in essere con Telecom Italia (di seguito, Telecom) un contratto di somministrazione del servizio telefonico sull'utenza n. 000; di aver rinvenuto nella fattura n. 8H00851056 del 5 aprile 2007 costi per traffico satellitare; di aver contestato la debenza di tali costi e di aver pagato parzialmente la fattura; di aver ricevuto una diffida di Telecom a pagare la differenza, per 122,33 euro; che Telecom ha sospeso la somministrazione del servizio dal 19 al 26 giugno 2007; che analoga imputazione di costi non dovuti si ripresentava con la successiva fattura n. 8H01232374, di importo complessivo pari a 493,50 euro; di aver presentato reclami al servizio clienti e tramite lettera raccomandata del 10 luglio 2007; di aver pagato la differenza non contestata; che Telecom ha sospeso la somministrazione del servizio dal 19 luglio all'1 settembre 2009; di aver ricevuto da Telecom la risposta al reclamo in data 30 luglio 2007, nella quale si ribadiva la correttezza della fatturazione; di aver ricevuto da Telecom, in data 20 agosto 2008, la comunicazione di risoluzione del contratto per morosità; che il medesimo problema di addebiti si è verificato anche in una terza fattura, la n. 8H01526256, pagata parzialmente in data in data 16 ottobre 2007; di aver ricevuto in data 25 ottobre 2007 tre note di accredito per richieste di I.V.A., per la somma di 316,00 euro; di aver ricevuto in data 31 ottobre 2007 la fattura n. 8H1967770, per importi riferiti a mesi in cui il servizio era sospeso; di aver ricevuto in data 2 febbraio 2008 la fattura n. 8H00190272, per interessi di mora relativi a somme parziali di precedenti fatture oggetto di contestazione. Per tali ragioni l'istante domanda la condanna di Telecom al risarcimento dei danni materiali e morali subiti, che, in ragione dell'impossibilità di usufruire del servizio di telefonia, fax e adsl per tre anni, vengono quantificati in 20.000,00 euro.





Telecom, respingendo quanto dedotto e richiesto dalla controparte, eccepisce anzitutto l'irricevibilità dell'istanza di definizione, perché le richieste risultano differenti da quelle indicate nell'istanza di conciliazione, in particolare nella richiesta di un risarcimento danno per 20.000,00 euro. Telecom deduce altresì di aver correttamente sospeso l'erogazione del servizio in data 19 giugno 2007, previo avviso scritto del 31 maggio 2007, a causa della morosità del cliente, che non aveva pagato parzialmente la fattura 3/2007; che il servizio è stato riattivato in data 25 giugno 2007, a seguito di pagamento da parte dell'utente in data 20 giugno 2007 e di abbinamento commerciale del pagamento in data 25 giugno 2007; che, analogamente, il servizio è stato sospeso in data 19 luglio 2007 per il mancato parziale pagamento della fattura 4/2007, previo avviso telefonico del 12 luglio 2007; che il servizio è stato riattivato il 28 agosto 2007 a seguito di reclamo del 24 agosto 2007; che la risoluzione del contratto, comunicata con lettera e motivata dalla morosità relativa alle fatture n. 4/2007, 5/2007 e 6/2007, è avvenuta in data 14 novembre 2007; che l'utente è attualmente debitore di 487,16 euro.

MOTIVI DELLA DECISIONE

È preliminarmente da rigettarsi l'eccezione di irricevibilità dell'istanza di definizione in oggetto, avanzata da Telecom e motivata dalla difformità delle richieste rispetto a quelle indicate nell'istanza di conciliazione e dalla richiesta di un risarcimento dei danni. Nel primo caso si violerebbe il principio di corrispondenza previsto dall'art. 14, c. 1, del. AGCOM 173/07/CONS, nel secondo caso si eccederebbe la competenza del presente procedimento, limitata alla condanna al pagamento del solo indennizzo ai sensi dell'art. 19, c. 6, del. AGCOM 173/07/CONS. Riguardo alla prima eccezione, è sufficiente evidenziare come le richieste formulate dall'istante siano identiche, anche nelle parole utilizzate, nei formulari UG e GU14 depositati. Riguardo alla seconda eccezione, ai sensi dell'art. 14, c. 1 e art. 7, c. 2, lett. c), del. AGCOM 173/07/CONS l'istante è tenuto a indicare le richieste che, in forza del successivo art. 19, c. 4, sono *ope legis* limitate, in fatto di indennizzi, a quanto previsto "dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". La valutazione del rispetto di tali obblighi, rispondendo a un principio di tutela del contraente più debole, deve condurre alla rettifica delle istanze inesatte, specie in materia di indennizzi, secondo quanto indicato dal par. III.1.2. del. AGCOM 529/09/CONS. Pertanto la richiesta di un risarcimento del danno avanzata dall'istante deve essere qualificata come richiesta di indennizzo.

Nel merito, la controversia può essere divisa in quattro capi: a) la sospensione del servizio telefonico dal 19 giugno 2007 al 25 giugno 2007 b) la sospensione del servizio telefonico 19





luglio 2007 al 28 agosto 2008; c) il disconoscimento del traffico fatturato; d) la risoluzione contrattuale.

a) La domanda è fondata nei limiti che seguono. L'istruttoria ha accertato la sussistenza di un contratto di somministrazione del servizio telefonico, da parte di Telecom, sull'utenza n. 000. È stato altresì accertato che, ricevuta la fattura 3/2007 (n. 8H00851056), l'utente, individuati costi per chiamate satellitari internazionali (73,99 euro, oltre a I.V.A.), ha presentato un reclamo in data 10 maggio 2007 (data riferita da Telecom nella successiva risposta), giorno di scadenza del pagamento della fattura. Il 23 maggio 2007 Telecom inviava all'utente una comunicazione scritta in replica al reclamo. In data 24 maggio 2007 l'utente pagava parzialmente la fattura, per 122,33 euro. In data 31 maggio 2007 Telecom preavvertiva l'utente della prossima sospensione del servizio per morosità e in data 19 giugno 2007 sospendeva il servizio, riattivato in data 25 giugno 2007. Orbene, elemento dirimente è la qualificazione della comunicazione di Telecom, che non può essere valutata come risposta poiché non rispondente ai requisiti previsti dall'art. 8, c. 4, del AGCOM 179/03/CSP. Ai sensi di tale disposizione infatti, la risposta, se negativa, deve essere adeguatamente motivata, dar conto degli accertamenti svolti e indicare le modalità di risoluzione della controversia previste dall'ordinamento. La comunicazione di Telecom si limita invece a dichiarare che sono state effettuate "verifiche", senza specificare quali, e che "non sono emersi elementi" idonei ad accogliere il ricorso, senza specificare perché, nel merito, il ricorso fosse infondato. Del tutto assenti sono infine le informazioni sulle modalità di risoluzione della controversia. È pertanto da ritenersi che, in assenza di un'adeguata risposta, la procedura di reclamo fosse ancora pendente il giorno 19 giugno 2007, ossia al momento della sospensione. E poiché in tale data l'utente aveva pagato parzialmente la fattura per le somme non contestate, la sospensione del servizio per morosità si palesa come illegittima poiché in contrasto con quanto previsto dall'art. 5, c. 2, lett. a, del. AGCOM 173/07/CONS, laddove si afferma che il mancato pagamento di somme contestate non autorizza l'operatore alla sospensione del servizio in pendenza di una procedura di reclamo. La condotta di Telecom determina la condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo quantificato su base giornaliera nella metà del canone mensile, ai sensi dell'art. 4 della Carta dei servizi, e pertanto in 10,90 euro (canone bimestrale pari a 43,60 euro) per complessivi 76,30 euro (considerato i sette giorni di sospensione del servizio). Telecom dovrà altresì annullare le fatture emesse, relative ancora al periodo 19 – 25 giugno 2007, restituendo all'istante quanto da questi pagato, considerando che



la mancata somministrazione del servizio ha inficiato la proporzionalità del sinallagma contrattuale a svantaggio dell'utente.

b) La domanda è fondata nei limiti che seguono. L'istruttoria ha accertato che ricevuta la fattura 4/2007 (n. 8H01232374), l'utente, individuati costi per chiamate satellitari internazionali (161,54 euro, oltre a I.V.A.), ha presentato un reclamo scritto ricevuto da Telecom in data 13 luglio 2007, ma già anticipato da un altro reclamo del 26 giugno 2007 (riportato da Telecom nella risposta). In data 30 luglio 2007 l'utente riceveva da Telecom una comunicazione scritta in replica al reclamo. L'utente pagava parzialmente la fattura, per 5,74 euro. In data 13 luglio 2007 Telecom preavvertiva oralmente l'utente della prossima sospensione del servizio per morosità, circostanza non contestata dall'istante, e in data 19 luglio 2007 sospendeva il servizio, riattivato in data 28 agosto 2007 a seguito di ulteriore reclamo del 24 agosto precedente. La comunicazione di Telecom è identica a quella già descritta al capo a) e pertanto devono richiamarsi le stesse considerazioni sopra svolte circa l'inidoneità di tale comunicazione ad essere qualificata come risposta e la conseguente responsabilità di Telecom nell'aver sospeso la somministrazione del servizio in pendenza di una procedura di reclamo. Pertanto Telecom dovrà corrispondere all'istante un indennizzo che, assumendo ancora come base di calcolo giornaliero 10,90 euro, corrisponde a 436,00 euro, in ragione dei quaranta giorni di sospensione del servizio. Telecom dovrà altresì annullare le fatture emesse, relative ancora al periodo 19 luglio 2007 – 27 agosto 2007, restituendo all'istante quanto da questi pagato, considerando che la mancata somministrazione del servizio ha inficiato la proporzionalità del sinallagma contrattuale a svantaggio dell'utente.

c) La domanda è fondata nei limiti che seguono. Nella fattura n. 8H00851056 del 5 aprile 2007 sono presenti costi per chiamate internazionali (24,62 euro), a cellulari internazionali (4,07 euro), a cellulari satellitari (4,07 euro), satellitari internazionali (73,99 euro), numeri speciali di Telecom (1,00 euro) e di altro gestore (2,23 euro), nonché verso numeri 701 e 702 di altro gestore (19,27 euro), oltre a I.V.A. Nella fattura n. 8H01232374 del 6 giugno 2007 sono presenti costi chiamate internazionali (1,86 euro), a 1033 internazionali (4,15 euro), a cellulari satellitari (16,52 euro), satellitari internazionali (40,39 euro), 1033 satellitari internazionali (161,54 euro), numeri speciali di Telecom (1,00 euro), nonché verso numeri 701 e 702 di altro gestore (18,40 euro), oltre a I.V.A. Nella fattura n. 8H01526256 del 6 agosto 2007 sono presenti costi per chiamate internazionali (69,18 euro), a 1033 satellitari internazionali (68,31 euro), numeri speciali di Telecom (0,42 euro) e di altro gestore (18,87 euro), nonché verso numeri 701 e 702 di altro



gestore (9,47 euro), oltre a I.V.A. Nella fattura n. 8H01967770 del 5 ottobre 2007 sono presenti costi per chiamate internazionali (2,03 euro), a 1033 satellitari internazionali (73,07 euro), numeri speciali di altro gestore (5,98 euro), nonché verso numeri 701 e 702 di altro gestore (5,94 euro), oltre a I.V.A. Nella fattura n. 8H52277850 del 6 dicembre 2007 sono presenti costi per chiamate a 1033 satellitari internazionali (82,23 euro), numeri speciali di Telecom (0,08 euro), di CSINFO (13,70 euro) e di Tiscali (0,73 euro), nonché verso numeri 701 e 702 di altro gestore (14,39 euro), oltre a I.V.A. L'esame del dettaglio del traffico fa ritenere che tale traffico sia stato generato dall'alterazione di un elemento tecnico dell'apparato telefonico o del computer attraverso un dialer, con la conseguenza di effettuare telefonate internazionali e verso numeri speciali non volute dall'utente. Ricorrono infatti telefonate consecutivamente nello stesso giorno e verso la medesima numerazione, per una durata tendenzialmente omogenea o di pochi secondi o di alcuni minuti. Considerato che Telecom, pur allertata dall'utente a mezzo di reclamo, peraltro reiterato, non ha effettuato alcun controllo e verifica tecnica sul collegamento di rete, al fine di garantire in tal modo la sicurezza della linea da possibili intrusioni da parte di terzi, consegue che Telecom dovrà annullare le fatture per la parte di traffico sopra indicata (sul punto, cfr del. AGCOM123/07/CIR, Taggi - Telecom).

d) La domanda è fondata nei limiti che seguono. Con comunicazione del 20 agosto 2008 Telecom preannunciava all'utente la risoluzione del contratto per mancato pagamento parziale della fattura n. 8H01232374/2007, di 487,76 euro. A fonte di tale fattura l'utente aveva effettuato un pagamento per 5,74 euro, defalcando i costi contestati (chiamate 1033 internazionali, cellulari internazionali, satellitari internazionali e 1033 satellitari internazionali), l'addebito per anticipo conversazioni (contestato contestualmente stante la presenza dell'addebito su conto corrente bancario) e i costi contestati della precedente fattura. La condotta dell'utente è stata complessivamente corretta, poiché: le somme contestate addebitate in fattura potevano non essere pagate sino alla conclusione della procedura di reclamo, per quanto già visto ai capi a) e b); la somma per anticipo delle conversazioni era anch'essa contestata ed era indicata nei reclami presentati dall'utente; la somma contestata relativamente alla fattura precedente era stata pagata dall'utente in forza del comportamento scorretto di Telecom, che aveva preteso il pagamento in pendenza di un reclamo, come già al capo a). Da ciò deriva che la condotta di Telecom nel disporre la risoluzione del contratto è stata priva di fondamento stante l'assenza di morosità da parte dell'utente. Per tali motivi, in mancanza di una specifica clausola contrattuale che disciplini l'indennizzo da riconoscersi in una simile fattispecie e considerando che comunque



l'utente avrebbe potuto richiedere la portabilità verso altro operatore conservando in tal modo la numerazione, pare equo condannare Telecom al pagamento di un indennizzo nella misura di euro 300,00. Conseguentemente che Telecom dovrà annullare le somme richieste a titolo di indennità per ritardato pagamento presenti nella fattura n. 8H00190272, per 33,29, oltre a I.V.A.

In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 50,00, 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, domiciliato nel Comune di XXXXX, Telecom Italia, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata nel comune di XXXXX, è tenuta a:

- 1) corrispondere all'istante la somma di euro 76,30 (settantasei/30), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al capo a);
- 2) annullare ogni richiesta di pagamento a carico dell'istante in relazione all'utenza telefonica n. 000, relativamente a servizi per il periodo compreso tra il 19 e il 25 giugno 2007;
- 3) corrispondere all'istante la somma di euro 436,00 (quattrocentotrentasei/00), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al capo b);
- 4) annullare ogni richiesta di pagamento a carico dell'istante in relazione all'utenza telefonica n. 000, relativamente a servizi per il periodo compreso tra il 19 luglio 2007 e il 27 agosto 2008;
- 5) annullare la fattura n. 8H00851056 per 125,18 euro, n. 8H01232374 per 243,84 euro, n. 8H01523256 per 166,19 euro, n. 8H01967770 per 93,02 euro, n. 8H52277850 per 111,13 euro, oltre a I.V.A., per i motivi di cui al capo c);
- 6) corrispondere all'istante la somma di euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al capo d);
- 7) annullare la fattura n. 8H00190272 per euro 33,29, oltre a I.V.A., per i motivi di cui al capo d);



8) corrispondere all'istante la somma di euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso della 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

