

DELIBERA N.	50/2014
TITOLO	2014.1.10.4
	2012.1.10.21.817
LEGISLATURA	IX

Il giorno 12/12/2014 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA X / TELECOM ITALIA X



Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*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, recante "*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;

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

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

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);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2014.2112);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 12/12/2014;



1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'indebita fatturazione ricevuta dalla società Telecom Italia X in relazione ad un telefono pubblico di cui lo stesso era gestore.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- Il Sig. X, quale titolare del X in Reggio Emilia, gestiva un telefono pubblico avente la numerazione XXXX.XXXXXX.
- Sostiene l'istante di aver chiesto tramite il servizio 191 di Telecom, in data 19.11.2008, il trasloco esterno della suddetta utenza n. XXXX.XXXXXX da Reggio Emilia a Castelnuovo Monti, con contestuale trasformazione da telefono pubblico a utenza privata, di tipo "business".
- L'operatore del 191 avrebbe comunicato all'istante che si sarebbe occupata della pratica, provvedendo a cessare la vecchia linea e alla contestuale attivazione della nuova.
- La nuova utenza n. XXXX.XXXXXX (non oggetto del presente procedimento) veniva effettivamente attivata in data 28.11.2008 presso la nuova attività dell'istante in Castelnuovo Monti, e in relazione alla stessa l'utente riceveva, e provvedeva a pagare, le relative fatture.
- Quanto invece al telefono pubblico presso il X, nel dicembre 2008, l'istante riceveva una fattura di 0 Euro: il telefono aveva infatti incassato, tra gettoni e schede, una cifra maggiore del minimo contrattuale previsto a contratto, pertanto il Sig. X non doveva corrispondere nulla a Telecom.
- Con il ricevimento della suddetta fattura, il Sig. X, sulla base di quanto comunicatogli dall'operatore del 191, dichiarava di ritenere che l'utenza fosse stata disattivata e che fosse attivo solo il nuovo numero in Castelnuovo Monti.
- Il Sig. X non riceveva infatti più alcuna fattura da Telecom in relazione al telefono pubblico n. XXXX.XXXXXX. Ciò fino al settembre 2011: infatti, in data 29.9.2011, e cioè dopo circa tre anni, l'istante riceveva una lettera da un istituto di recupero crediti, che gli intimava di pagare l'importo di Euro 939,00, relativo a tre fatture scadute rispettivamente in data 24.2.2010, 24.2.2011 e 3.8.2011 riferite al citato telefono pubblico. In particolare tali somme



rappresentavano il minimo contrattualmente fissato quale corrispettivo della gestione dell'utenza pubblica, che in quel lasso di tempo non aveva incassato nulla da gettoni e schede.

- L'istante provvedeva quindi tramite la Federconsumatori di Reggio Emilia a contestare il suddetto sollecito di pagamento, e successivamente a promuovere il tentativo di conciliazione, che si svolgeva avanti la Commissione Paritetica in data 11.5.2012, e dava esito negativo.
- Il Sig. X, in replica a quanto dedotto dall'operatore nella propria memoria (su cui v. Infra), ha prodotto la visura camerale da cui risulta che era titolare e legale rappresentante dell'esercizio X all'epoca dei fatti in contestazione, ed ha altresì precisato che si trattava di un'utenza semipubblica, in quanto poteva sia trasmettere che ricevere telefonate.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) Lo storno di tutte le fatture insolute relative all'utenza pubblica n. XXXX.XXXXXX, in quanto illegittime perché riferite a un'utenza che avrebbe dovuto essere cessata a seguito della sua richiesta telefonica del 19.11.2008, e perché comunque mai ricevute.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore contesta la richiesta dell'istante, deducendo in particolare:

- L'improcedibilità dell'istanza, in quanto non risulta essere stata prodotta copia della visura camerale comprovante la qualità di legale rappresentante, all'epoca dei fatti, del Sig. X del X, essendo irrilevante l'autodichiarazione prodotta in atti.
- L'inammissibilità dell'istanza, in quanto la stessa verte su servizio di telefonia pubblica che esula dall'ambito di applicazione della Delibera 173/07/CONS, che all'art. 2, comma 1, delimita la competenza dell'Autorità alle controversie tra "utenti finali ed operatori, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali [...]".
- Nel merito, l'infondatezza dell'istanza, essendo le fatture emesse legittime: secondo Telecom, l'utente era titolare, per la linea n. XXXX.XXXXXX attiva presso l'esercizio X in Reggio Emilia, di un servizio di telefonia pubblica, che è cessato per morosità in data 31.5.2011. Tale tipologia di servizio prevedeva l'addebito mensile in fattura della "quota minimo garantito" corrispondente all'importo che l'istante avrebbe dovuto riconoscere, anche in caso di mancato utilizzo del servizio, a Telecom Italia X.



- Nessuna delle fatture insolute risulta essere mai stata fatta oggetto di reclamo o contestazione da parte dell'istante.
- Non risulta pervenuta a Telecom Italia X alcuna richiesta di trasloco / trasformazione / disdetta per la linea oggetto della presente controversia.
- In sede di integrazione documentale, Telecom ha prodotto, in particolare, le schermate CRM da cui risulta soltanto la richiesta di attivazione della nuova utenza in Castelnuovo Monti e la relativa comunicazione di attivazione della linea inviata al cliente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte non può essere accolta per le seguenti ragioni.

Il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera Agcom n. 173/07/CONS, definisce «l'utente finale» come “ogni utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico”, distinguendolo così dall' «l'utente» tout court, che è invece “ogni persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico” (articolo 1, lettere i) e j)).

Il suddetto regolamento, all'articolo 2, limita poi il proprio ambito di applicazione alle “controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti finali [corsivo aggiunto, n.d.r.] ed operatori, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi” (articolo 2).

Ne consegue che una controversia che riguardi un «utente» (e non un «utente finale») esula dall'ambito di applicazione del regolamento e quindi dalla competenza di codesta Autorità, e deve conseguentemente essere dichiarata inammissibile.

Ciò chiarito, con specifico riferimento ai fatti della presente controversia, occorre in primo luogo rilevare che l'istante ha dichiarato, sia in fase di conciliazione avanti la commissione paritetica, sia nel formulario GU14, che l'utenza interessata dalla problematica era un “telefono pubblico”, a lui assegnato in gestione da Telecom.



Anche l'operatore, nella propria memoria, ha del pari qualificato l'utenza come pubblica, sollevando contestualmente eccezione di inammissibilità della domanda in quanto esulante dall'ambito di applicazione della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

L'utente, solamente in fase di replica, ha precisato che si trattava di "un'utenza semipubblica, in quanto poteva sia trasmettere che ricevere telefonate", senza però nulla allegare in via documentale a riprova di quanto dichiarato.

Con specifico riferimento al piano probatorio, si deve inoltre precisare che né l'istante né l'operatore hanno ottemperato in maniera completa alla richiesta di produzione documentale avanzata dall'Autorità in sede di udienza.

In particolare, era stata richiesta, ad entrambe le parti, la produzione del contratto sottoscritto in relazione all'utenza oggetto del presente procedimento, anche per accertare la natura dell'utenza e poter conseguentemente determinare se rientrante o meno nell'ambito di competenza di codesto Comitato.

Nessuna delle parti ha però prodotto il suddetto contratto, e perciò ai fini della decisione si deve prendere a riferimento solo quanto dichiarato dalle parti, nonché dalla restante documentazione prodotta in atti.

Dato che, come sopra chiarito, è stato lo stesso utente a definire l'utenza come "telefono pubblico" sia avanti al commissione paritetica che nel formulario GU14, e che la successiva parziale smentita risulta priva di supporto probatorio, si deve supporre che effettivamente l'utenza fosse di tipo pubblico.

Del resto, nella ricostruzione dei fatti fornita dalla stessa società istante, si evince che si trattava di un telefono posto all'interno di un esercizio commerciale, funzionante a gettoni o con schede prepagate, utilizzato dagli avventori del bar.

Anche nelle fatture prodotte in atti vi è un'esplicita indicazione di quanti scatti abbia registrato il telefono, con conseguente indicazione dell'incasso, suddiviso tra gettoni e schede telefoniche.

Lo stesso contratto poi, come dichiarato da entrambe le parti, prevedeva l'applicazione di una "quota minimo garantito" corrispondente all'importo che l'istante avrebbe dovuto riconoscere, anche in caso di mancato utilizzo del servizio, a Telecom Italia: questa previsione contrattuale è chiaramente riconducibile alla gestione di un'utenza pubblica.

Da nessuno dei documenti prodotti emerge invece che il telefono fosse anche atto a ricevere telefonate.



Alla luce delle predette motivazioni, la domanda dell'istante deve essere dichiarata inammissibile, in quanto l'utenza oggetto della controversia esula dal campo di applicazione del regolamento di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS.

Infine, in ragione del rigetto per inammissibilità della domanda formulata dall'istante, non è possibile procedere alla liquidazione in suo favore delle spese della procedura, comunque non richiesta dall'utente nel formulario GU14.

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Dichiara inammissibile la domanda formulata nell'istanza presentata dal X di X nei confronti della società Telecom Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza

