

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N.	36/2016
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1715
LEGISLATURA	X

Il giorno 8 giugno 2016 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 PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX/COLT TECHNOLOGY SERVICES X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 Agcom 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 Agcom 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";

Vista la delibera Agcom n. 418/07/CONS;

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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.1365);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta dell'8 giugno 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti di Colt Technology Services X (di seguito Colt) la fatturazione di importi elevati relativi a traffico anomalo, non riconosciuto e generato verso l'estero da ignoti. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere rilevato, su segnalazione di Colt, che le utenze oggetto della controversia avevano generato un traffico elevato verso Paesi Esteri nel mese di novembre 2012 non riconducibile alla sua persona;
- di aver segnalato il traffico anomalo alla Polizia Postale e delle Telecomunicazioni di Modena, sporgendo denuncia verso ignoti per furto di traffico telefonico;
- di avere ricevuto dal gestore la fattura n.2012321071351 del 2/12/2012 di 10.181,11 euro che ha contestato, richiedendo lo storno degli addebiti di traffico non riconosciuto per l'importo complessivo di 7.312,05 euro oltre IVA;
- di aver avuto un riscontro negativo del gestore che con segnalazione n.2069223 del 4/1/2013 ribadiva la correttezza della fattura n.2012321071351 del 2/12/2012 in quanto non risultavano anomalie su reti e/o apparecchi Colt;
- di aver insistito con la richiesta di storno tramite raccomandata A/R ottenendo la stessa risposta negativa;
- di aver ricevuto in data 6/3/2013 avviso di disconnessione del servizio a causa del mancato pagamento della fattura contestata n.2012321071351 del 2/12/2012;
- di aver provveduto al pagamento per evitare la sospensione del servizio;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

- a) il rimborso della somma di 7.312,05 euro oltre IVA, relativa al traffico telefonico non riconosciuto presente sulla fattura n.2012321071351 del 2/12/2012;
- b) il rimborso delle spese di procedura da liquidarsi in via equitativa;

2. La posizione dell'operatore

Colt, ha depositato tardivamente rispetto ai termini assegnati ai sensi dell'art. 16 del Regolamento la propria memoria. Ne deriva l'inammissibilità della stessa.

3. Motivazione della decisione

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

Anche a prescindere dalla inammissibilità della memoria depositata dall'operatore e quindi la sua sola ed eventuale utilizzabilità ai fini dell'acquisizione al procedimento di informazioni utili alla decisione, ai sensi dell'art.18 del Regolamento, deve rilevarsi come, nell'ambito della procedura, Colt non abbia assolto l'onere probatorio né in ordine all'effettuazione del traffico anomalo contestato dall'istante, né in ordine all'aver assicurato all'utente strumenti per il controllo del traffico. Sul punto controverso, va allora rilevato che, a fronte delle precise contestazioni dell'utente, l'operatore non ha dedotto né fornito la benché minima prova in ordine alla correttezza del traffico verso numeri a tariffazione speciale e /o satellitare e/o intercontinentali addebitato nella fattura n.2012321071351 per l'importo di euro 7.312,05 (sul maggiore importo di euro 10.181,11) emessa in data 22/12/2012, come invece avrebbe dovuto fare, in quanto, secondo la costante giurisprudenza, in caso di rituale contestazione, nelle forme previste dal contratto del traffico fatturato, l'operatore deve fornire la prova della loro debenza, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

In giurisprudenza è infatti ormai pacifico che 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; la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

L'operatore, peraltro, non ha offerto prova di aver posto l'utente in condizioni da assicurargli strumenti di controllo del traffico al fine di adottare le misure precauzionali previste dalla delibera 418/07/CONS in relazione al blocco selettivo di chiamate. In ragione di quanto sopra deve essere accolta la richiesta di rimborso formulata dall'istante in relazione alla somma di euro 7.312,05 oltre iva, corrispondente all'addebito per traffico non riconosciuto dall'istante in relazione alla fattura in contestazione.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura di cui alla richiesta dell'istante, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che lo stesso ha presenziato alle udienze di conciliazione e definizione della controversia per mezzo del legale incaricato della sua assistenza e che l'operatore non ha aderito al tentativo obbligatorio di conciliazione.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie l'istanza di XXX nei confronti della società Colt Technology Services X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Colt Technology Services X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- I. euro 7.312,05 oltre iva (settemilatrecentododici/00) a titolo di rimborso parziale sulla fattura n.2012321071351 del 2/12/2012;

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 Patrizia Comi

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom