

DELIBERA N. 46/17
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX S.R.L / TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 129/17)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 4 agosto 2017 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO l’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 sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla XXX s.r.l. presentata in data 20/04/2017, acquisita in pari data al prot. n. 10767, nei confronti dell’operatore Telecom Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta l'importo di euro 412,06 contenuto nella fattura n° 8P00306197 sotto la voce "altri addebiti" del 06/12/2016. A seguito della ricezione della suddetta fattura, in data 24/01/2017 effettuava il pagamento parziale della stessa con il pagamento della somma di euro 80,90 e contestualmente trasmetteva via fax al gestore convenuto un reclamo con il quale contestava l'importo addebitato in fattura senza nessuna specificazione.

In base a tali premesse, l'utente chiede all'adito Corecom:

i. Lo storno della somma di euro 412,06;

2. La posizione di Telecom

Nel merito, Telecom rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

Precisa che a seguito del reclamo trasmesso dall'istante è stato fornito riscontro in data 30/01/2017, rigettando la richiesta perché infondata.

L'importo di euro 412,06 rappresenta il riaddebito delle somme relative ai conti telefonici nn. 1, 2, 3 e 4/16 riferiti al n° 0871/561XXXcessato in data 04/08/2016 proprio per morosità. Tali fatture non sono mai state saldate né tantomeno è provato il contrario in questa sede.

Tale operazione contabile è stata effettuata in conformità a quanto previsto dall'art. 5.6.1 delle condizioni generali di contratto multi business che dispone: *"al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di Telecom, il richiedente, intestatario di più contratti, autorizza Telecom a rivalersi delle somme insolute al presente contratto, su qualsiasi altro contratto vigente tra il richiedente e Telecom relativo ai servizi disciplinato dalle presenti o da altre condizioni generali, anche riferite al noleggio e/o alla vendita di prodotti; a tal fine il richiedente acconsente altresì ad eventuali compensazioni da parte di Telecom tra gli insoluti del richiedente di cui al presente contratto ed eventuali crediti del richiedente nei confronti di Telecom relativi a qualsiasi altro contratto tra essi vigente. Nell'ipotesi di mora Telecom avrà diritto di sospendere il servizio ivi incluse le linee con attiva un'offerta ricaricabile e non presente del credito residuo"*.

Pertanto la richiesta formulata dall'istante, non può trovare accoglimento perché infondata in fatto ed in diritto, alla luce di quanto dimostrato sull'effettiva debenza della somma contestata.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel caso di specie contesta l'importo di euro 412,06 contenuto nella fattura n° 8P00306197 sotto la voce "altri addebiti" del 06/12/2016.

Preliminarmente si osserva che a livello regolamentare, l'Autorità ha più volte ribadito che, in caso di contestazione, la bolletta telefonica perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare la corretta applicazione del piano tariffario e la corrispondenza dello stesso con i dati riportati in bolletta. Consolidato in

tal senso è altresì l'orientamento giurisprudenziale formatosi in materia, a norma del quale l'emissione sulla bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e 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. Sussiste, pertanto, in capo agli operatori l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione nel suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. Sez. III 10313 del 28/4/04).

Nel caso di specie, l'utente ha dimostrato di aver prontamente contestato il presunto illegittimo addebito sotto la voce "altri importi", provvedendo tra l'altro al pagamento parziale della fattura. Di converso non risulta che l'operatore in sede di risposta al reclamo abbia fornito informazioni esaurienti circa la natura dell'addebito non garantendo in tal modo la trasparenza delle condizioni economiche.

La risposta a detto reclamo citata nelle memorie difensive di Telecom e prodotta dall'istante, invero, non fornisce nessun chiarimento allo stesso relativamente alla natura dell'addebito né precisa perché sia effettivamente dovuto.

Solo attraverso gli scritti difensivi depositati l'operatore chiarisce che si tratta di addebiti volti a compensare insoluti esistenti relativamente ad altro contratto intestato all'istante e cessato per morosità. Tuttavia tale chiarimento non è supportato da nessun documento probante la tesi difensiva dell'operatore.

Tra l'altro l'atteggiamento posto in essere dall'operatore, che non ha in alcun modo garantito un'adeguata informativa all'utente, si pone in netto contrasto anche con quanto disposto dalla Carta dei servizi, 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".

Da quanto sopra, si ritiene sussistere una responsabilità della società Telecom. in ordine all'arbitraria imputazione degli importi contestati nella fattura n° 8P00306197 del 06/12/2016 pari ad euro 412,06, 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, né, nel corso dell'istruttoria, ha documentato la correttezza delle fatturazioni, limitandosi, infatti, a dichiarare che l'addebito sarebbe legittimo in quanto posto a compensazione di insoluti relativi ad altro contratto intestato all'istante.

Per tale ragione si ritiene di accogliere pienamente la richiesta dell'istante volta allo storno della somma contestata.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cinquanta/00) considerato la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dalla Società XXX r.l. nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a. nei termini sopra evidenziati;

La società **Telecom Italia s.p.a.** è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro **100,00 (cento/00)** a titolo di rimborso per le spese di procedura, nonché a stornare e non più esigere la somma di euro 412,06 contenuta sotto la voce "Altri addebiti" nella fattura n° 8P00306197 del 06/12/2016, per le ragioni sopra evidenziate;

2. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. 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.

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

5. Il presente atto 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 sui siti web del Corecom Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 4 agosto 2017

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.