

## CO.RE.COM. CAL/FP

### DELIBERAZIONE N.17

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA F.N.P. xxx c/ Tim - Telecom Italia xxxx - n. utenza xxxxx

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 27-07-2016, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

e l'Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

la legge 14 novembre 1995, n. 481, *"Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità"*;

la legge 31 luglio 1997, n. 249, *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*, in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

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

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, *"Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom"* e succ. modif. ed int.;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*, di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza dell'utente menzionato in oggetto, presentata in data 19 novembre 2015 ed acquisita al prot. n. 51820;

Vista la nota del 9 dicembre 2015, prot. n. 54849, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

### 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata portabilità e l'addebito di somme in contestazione nei confronti della società indicata in epigrafe. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 29 novembre 2013, veniva sottoscritta richiesta di migrazione in Telecom per due numerazioni, fra cui quella oggetto della presente istanza;
- b. tale richiesta veniva eseguita solo per una numerazione, ma non anche per quella oggetto della presente istanza;
- c. nonostante ciò, la società resistente emetteva fatturazioni anche per l'utenza, per la quale non aveva effettuato la migrazione;
- d. la prova della mancata migrazione è data dalla circostanza che, chiamando la detta utenza, la linea risultava non attiva;
- e. l'istante contestava l'emissione delle fatturazioni, con una missiva del 27 agosto 2015, specificando che la linea telefonica risultava inesistente, come da messaggio preregistrato Telecom;
- f. stante il mancato pagamento delle dette fatturazioni, la società resistente riaddebitava la somma ivi conteggiata su altra numerazione.

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

- a. un indennizzo per mancata portabilità;
- b. lo storno della fatturazioni per servizio non attivo.

### 2. La posizione dell'operatore

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, e nel merito specifica:

- a. l'utenza risulta attivata in data 31 maggio 2014 e cessata per morosità in data 28 aprile 2015;
- b. il reclamo inviato dall'istante, in cui contestava le fatturazioni, è stato evaso con esito "non fondato", in quanto l'utenza, in base alle verifiche svolte, risultava tecnicamente attiva;
- c. la società, stante il mancato pagamento delle fatturazioni, ha avviato le procedure amministrative per la cessazione dell'utenza, avvisando l'istante che l'importo dovuto sarebbe stato accreditato su un'altra numerazione, intestata allo stesso;
- d. l'istante è debitore della somma di € 695,16.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

### 3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, deve dichiararsi, l'inammissibilità della richiesta di indennizzo per mancata portabilità, non essendo tale fattispecie stata oggetto del tentativo di conciliazione, come si evince dal verbale di mancata conciliazione del 29 ottobre 2015.

Il ricorrente lamenta l'addebito di somme, nonostante il servizio non fosse mai stato attivato. In data 22 giugno 2016, il responsabile del procedimento, inviava alla società resistente richiesta di integrazione documentale ex art. 18, comma 2, Delibera Agcom n. 173/07/CONS, chiedendo, in particolare, documenti e/o schermate atte a provare l'attivazione

dell'utenza 0965813xxx, nonché il dettaglio dell'eventuale traffico presente sulla stessa, in quanto, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato, in relazione alla tematica della capacità probatoria della cd. bolletta telefonica (ossia la fattura emessa dall'operatore) circa la veridicità del suo stesso contenuto, 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; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cass., sent. n. 947/2006). Sussiste quindi, in capo all'operatore, l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass., sent. n. 10313/2004). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate, ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi (Cass., sent. n. 6437/1994). Pertanto la fattura, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti dallo stesso e quelli riportati nella bolletta (cfr. delibera Agcom n. 46/09/CIR).

Qualora non vengano fornite prove in ordine alla correttezza della registrazione del traffico telefonico, e in assenza di comunicazioni da parte dell'operatore circa i dettagli di traffico chiesti dall'utente, è da ritenere debba essere accolta la domanda dell'istante a che vengano stornate dalla bolletta le somme relative al traffico non riconosciuto.

La società, rispondendo alla detta richiesta, allegava, esclusivamente, la fattura n. 4/2014, relativa all'utenza oggetto del presente provvedimento e comunicava, altresì, che non era possibile fornire dettagli del traffico, essendo lo stesso non più visibile ai sensi dell'art. 123 D.lgs. 30/06/2003, n. 196.

Tale documentazione non risulta, in alcun modo idonea a provare l'avvenuta attivazione dell'utenza e per tale motivo le richieste dell'istante sono accolte e si dispone lo storno/rimborso di tutte le fatturazioni (pari a € 695,16), emesse dalla società per l'utenza oggetto del presente procedimento.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, l'art. 19, comma 6, del Regolamento di procedura stabilisce che, nel determinare tali rimborsi, si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione";

Ciò stante, atteso che, nonostante la fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge,

## DELIBERA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) L'accoglimento parziale (tranne la domande di indennizzo per mancata portabilità) delle richieste di storno avanzate dal F.N.P. xxx, con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società Tim - Telecom Italia;
- 2) La società Tim - Telecom Italia è tenuta, oltre al pagamento della somma di € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, a stornare/rimborsare all'utente tutte le fatturazioni emesse, pari a € 695,16 (seicentonovantacinque/00), in relazione alla numerazione oggetto del presente procedimento;
- 3) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- 4) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
- 5) Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
- 6) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 7) 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 Co.Re.Com. e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

**Il Presidente**

F.to Dott. Giuseppe Rotta

**Il Segretario**

F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**Il Direttore**

F.to Avv. Rosario Carnevale