

## **DELIBERA N. 50/10/CRL**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**Residence [REDACTED] [REDACTED] / Telecom Italia [REDACTED]**

### **IL CORECOM LAZIO**

Nella Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità. "Corecom Lazio") del 3 dicembre 2010.

VISTA 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";

VISTA 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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori;

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19 recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito per brevità "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, il "Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 15 aprile 2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/283/2010, con cui il sig. ██████ Rebecchini, rappresentante legale del Residence ██████ ██████ (di seguito, per brevità, "Residence ██████"), ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con Telecom Italia ██████ (di seguito, per brevità, anche denominata "Telecom");

PRESO ATTO che tale istanza, all'esito dell'istruzione probatoria, veniva dichiarata inammissibile per l'inidoneità della procura prodotta dall'istante;

VISTA la successiva istanza, identica nel contenuto, presentata in data 26 luglio 2010, rubricata con protocollo n. LAZIO/D/617/2010 con cui il Residence ██████ ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con Telecom;

VISTA la nota del 13 ottobre 2010 con cui il Corecom Lazio, preso atto dell'identità di contenuto tra il procedimento LAZIO/D/617/2010 e il precedente procedimento LAZIO/D/283/2010, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia, disponendo parimenti – a fini di economia procedimentale – l'acquisizione agli atti del fascicolo d'ufficio e degli atti e dei documenti prodotti dalle parti nel procedimento LAZIO/D/283/2010;

VISTA pertanto l'acquisita nota del 21 aprile 2010, inviata via fax alle parti il 22 aprile 2010, con cui il Corecom Lazio ha comunicato alla parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per la presentazione di memorie e documenti entro 30 giorni dalla ricezione della suddetta nota e i successivi 10 giorni per presentare integrazioni e repliche alle produzioni avversarie:

VISTE pertanto le memorie e i documenti prodotti dalle parti nel procedimento LAZIO/D/283/2010, da considerarsi tutti riprodotti e acquisiti nell'odierno procedimento;

UDITE tutte le parti all'udienza del 4 novembre 2010,

CONSIDERATO quanto segue:

#### **Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

a) L'utente, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione svoltosi il 24 febbraio 2010, ha introdotto il presente contenzioso nei confronti di Telecom Italia, rappresentando quanto segue:

- in data 27.12.2006, il Residence ██████ riceveva un telegramma con cui Telecom comunicava la sospensione parziale dell'utenza n. ██████ (che l'utente afferma

essere utilizzata per i soli servizi Pos e ADSL) a causa della presenza di elevato consumo di traffico, prontamente disconosciuto dall'utente;

- il 28.12.2006 l'utente chiedeva la disabilitazione delle chiamate verso i cellulari, i tabulati relativi al traffico telefonico e la verifica tecnica sull'impianto;

- successivamente Telecom inviava il Conto telefonico n. 1/07 (fattura n. [REDACTED]) per complessivi € 50.834,50 i.i., di cui € 42.012,65 oltre IVA per traffico verso numeri cellulari ed € 175,70 oltre IVA per traffico internazionale, che l'utente contestava prontamente, chiedendo lo storno dei costi relativi alle chiamate internazionali e verso cellulari, che disconosceva;

- in data 19 aprile 2007, l'utente sporgeva denuncia (vedi all.3) presso i Carabinieri di Roma-Torrino Nord per irregolarità del traffico telefonico;

- a seguito dei reclami inoltrati, l'utente riceveva (il 18.6.2007) la nota di credito n. [REDACTED] del 30.5.2007 di € 18.000,00 oltre Iva (€ 21.600,00 Iva inclusa);

- successivamente l'utente riceveva il conto telefonico n. 2/07 (fattura n. [REDACTED]), di cui contestava l'addebito per traffico verso cellulari e chiamate internazionali per € 1.362,59 oltre Iva; in relazione a tale conto, in data 10.7.2007 sporgeva denuncia presso i Carabinieri di Roma-Torrino Nord per irregolarità del traffico (vedi all. A7);

- ricevuto il conto n. 5/07 (fattura n. [REDACTED]), l'utente prontamente contestava l'addebito per traffico verso cellulari e chiamate internazionali per € 29.893,10 oltre Iva; in data 29.9.2007 (vedi all. A9) l'utente sporgeva denuncia presso i Carabinieri di Roma-Torrino Nord per irregolarità del traffico;

- infine, l'utente riceveva un ulteriore conto 5/07 (fattura n. [REDACTED]) con addebito di € 1.751,09 per indennità di ritardato pagamento del conto 1/07;

- il 15.10.2007 l'utente inviava disdetta del contratto a causa del persistere dell'anomalia;

- il 25.3.2008 l'utente sporgeva ulteriore denuncia-querela presso i Carabinieri di Roma Nord-Torrino, riepilogativa dell'intera vicenda (vedi all. A14);

L'utente rilevava che sulla base dei tabulati telefonici prodotti in atti (vedi all. A14 e A15) – dai quali emergeva che le chiamate in contestazione si sarebbero susseguite a distanza di pochi secondi l'una dall'altra, e con un addebito per scatto alla risposta di importo compreso tra € 8,00 ed € 12,00 circa - poteva arguirsi la presenza del fenomeno dei dialer sulla linea in questione, probabile responsabile del traffico e relativo consumo anomalo.

Con l'istanza di definizione, l'istante ha, pertanto, richiesto l'annullamento del traffico verso cellulari e per chiamate internazionali, relativamente ai conti in contestazione 1/07, 2/07 e 5/07 (quest'ultimo in relazione sia alla fattura n. [REDACTED] recante l'addebito

del predetto traffico telefonico, che alla fattura n. [REDACTED] recante l'addebito dell'indennità di ritardato pagamento del conto 1/07).

**b)** Telecom, nella propria memoria difensiva ha escluso qualsivoglia responsabilità, ed ha dedotto:

- che dall'analisi dei tabulati telefonici prodotti dall'utente, emergeva che il traffico addebitato sul conto 1/07 corrispondeva al traffico registrato sull'utenza nel periodo 18.12.2006-5.1.2007, dando altresì atto dell'intervenuto disconoscimento del predetto traffico da parte dell'utente;
- che, a fronte della contestazione dell'utente, il reparto Credit Management Fraud Operation di Telecom, *"effettuava le necessarie verifiche tecniche sulla linea e apparati collegati, giungendo ad escludere che vi fossero state, e vi fossero ancora, immissioni da parte di terzi sulla linea, concludendo per la effettiva riconducibilità del traffico addebitato all'utenza del Residence"*; e che dalle medesime verifiche era emerso che il Residence [REDACTED] era *"dotato di un centralino non soggetto alla manutenzione di Telecom, la quale non aveva alcun controllo né poteva verificarne la funzionalità in relazione all'utenza e al traffico realizzato"*;
- deduceva che, a fronte della richiesta dell'utente di disabilitazione delle chiamate uscenti verso cellulari, procedeva in tal senso a far data dal 2.1.2007, stornando il traffico generato tra la data della richiesta di disabilitazione (26.12.2006) sino all'esecuzione della stessa (2.1.2007), per € 18.000,00 oltre Iva, oltre allo storno dell'ulteriore minor importo di € 109,77;
- tutti i reclami dell'utente venivano pertanto respinti, e Telecom chiedeva all'utente il pagamento delle fatture insolute, limitatamente agli importi residui non stornati;
- il 17.10.2007 l'utenza veniva cessata, come da richiesta dell'utente;
- le somme rimaste impagate venivano riaddebitate sui conti 1/08 e 6/09.

Concludeva pertanto Telecom per il rigetto delle domande proposte con l'istanza di definizione, per essere dovute dall'utente le somme correttamente addebitate, tutte riconducibili a traffico regolarmente generato dall'utenza, nonché per avere fedelmente adempiuto il contratto e le previsioni di cui alle Condizioni Generali di Abbonamento; deduceva, infine che, al contrario, l'utente si era reso inadempiente al contratto, rifiutando il pagamento di quanto dovuto anche a seguito delle verifiche tecniche che confermavano la correttezza degli addebiti e dei riscontri effettuati.

**a1)** L'utente replicava alla memoria di Telecom, contestandola in ogni sua parte, ed evidenziando l'incongruità e la contraddittorietà dei tabulati telefonici, da cui si evinceva la brevità, la periodicità ed il lasso temporale ristrettissimo intercorrente tra una chiamata e l'altra, nonché l'abnorme costo addebitato per ognuna di esse: tutti

sintomi di una evidente anomalia della rete. Inoltre, nonostante la disabilitazione delle chiamate verso cellulari, eseguita da Telecom il 2.1.2007, l'anomalia della rete è persistita, tanto che anche sui conti successivi (2/07 relativo al periodo 1.1.07 – 28.2.07; e conto 5/07 relativo al periodo 1.7.07 – 31.8.07) venivano addebitate ingenti somme per *“chiamate a cellulari”*; depositava copia dei bollettini di intervenuto pagamento delle fatture, per la quota non contestata delle stesse; insisteva per l'accoglimento dell'istanza di definizione.

**b1)** Anche Telecom depositava replica alla memoria difensiva dell'utente, con la quale, ripetendo quanto già dedotto con la propria memoria, deduceva che l'utente non aveva fornito la prova, né elementi di giudizio *“che possano indurre a ritenere che nell'arco di tempo contestato non solo l'intestatario dell'utenza, ma anche terzi soggetti, non abbiano potuto effettuare le telefonate contestate”*, ed insisteva per il rigetto dell'istanza di definizione.

**c)** All'udienza del 4.11.2010 entrambe le parti si riportavano sostanzialmente ai propri scritti difensivi; Telecom deduceva altresì l'inammissibilità *dell'istanza prot. n. Lazio/D/617/2010* per ampliamento dell'oggetto dell'originaria domanda proposta con istanza Lazio/D/283/2010, estesa alla emanazione di un provvedimento sanzionatorio a carico dell'operatore. Telecom si rendeva disponibile a stornare il conto 5/07 per € 29.659,55 (pari all'addebito per chiamate verso cellulari), insistendo per il saldo del residuo; l'utente non accettava la proposta, replicando che nulla era dovuto, attesa l'identità della tipologia di traffico addebitato.

Il Legale istruttore, preso atto che le Parti non avevano raggiunto un accordo, dichiarava chiusa l'udienza e, riservati gli ulteriori adempimenti di rito, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

### **Motivi della decisione.**

#### **1. Considerazioni in rito.**

In via preliminare, deve dichiararsi la parziale fondatezza ed il conseguente accoglimento dell'eccezione di inammissibilità avanzata da Telecom con le deduzioni annesse al verbale del 4.11.2010 circa il differente oggetto dell'istanza Lazio/D/617/2010 rispetto all'oggetto dell'istanza Lazio/D/283/2010, limitatamente al capo di domanda di pronuncia di provvedimento sanzionatorio a carico di Telecom, chiesto dall'utente (solo) con la memoria istruttoria del 21.5.2010: tale pronuncia, infatti, non è stata oggetto dell'istanza di conciliazione a suo tempo presentata e da cui è scaturito il presente procedimento di definizione (nell'ambito della cui istanza, neppure, è stata proposta), con conseguente inammissibilità della stessa.

*Ad abundantiam*, si rileva inoltre che tale domanda deve essere comunque dichiarata inammissibile, atteso che il Corecom Lazio adito, conformemente a quanto disposto dall'art. 19, comma 4, del Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS, “*ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*”, essendo pertanto preclusa la possibilità di irrogare sanzioni, riservata alla competenza esclusiva dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

## **2. Nel merito.**

### **2.1. Sulla domanda di annullamento dei costi addebitati per chiamate internazionali e verso cellulari.**

Riassuntivamente, l'utente ha chiesto disporsi i seguenti storni, per chiamate internazionali e verso cellulari disconosciute:

- i. € 24.188,35 oltre Iva (originari € 42.188,35, da cui sono stati detratti € 18.000 stornati da Telecom) sul conto 1/07;
- ii. € 1.362,59 oltre Iva sul conto 2/07;
- iii. € 29.659,55 oltre Iva sul conto 5/07;
- iv. € 1.751,09 sul conto 5/07 addebitati a titolo di indennità per ritardato pagamento del conto 1/07.

In relazione al conto 1/07 Telecom comunicava, con telegramma del 27.12.2006, l'eccessivo volume di traffico anomalo, preavvertendo la parziale disabilitazione temporanea e cautelativa dell'utenza. Prontamente il 28.12.2006 l'istante ha richiesto telefonicamente la sospensione delle telefonate in uscita verso i cellulari, l'esecuzione di verifiche tecniche sull'impianto, la copia dei tabulati telefonici; circostanze pacifiche tra le parti. Da tale momento del rapporto, l'utente ha prontamente contestato anche i conti successivi, ripetutamente disconoscendo il traffico addebitato per chiamate internazionali e verso cellulari, e chiedendone lo storno.

Occorre pertanto stabilire se gli addebiti per chiamate internazionali e verso cellulari, contestati dall'utente, siano da questo dovuti, o se lo stesso non abbia diritto allo storno dei predetti costi.

### **2.1.1. Sull'onere della prova.**

In via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato, 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.

Tanto premesso, sussiste 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. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. ██████), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati.

Neppure le risultanze del contatore centrale costituiscono piena prova se contestate dall'utente 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. Civ. sez. III 15/03/2004 n. ██████).

Conformemente all'orientamento giurisprudenziale ora evidenziato, l'AgCom ha ribadito che *"la bolletta telefonica, 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 da esso e quello trascritto nella bolletta"* (delibera n. 10/05/CIR).

Gli obblighi del gestore, inoltre, non si riducono alla sola fornitura del servizio telefonico, ma consistono anche nel garantire la sicurezza della linea da possibili intrusioni da parte di terzi.

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha più volte ritenuto, consolidando il proprio orientamento in merito, che *"è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza"* (Delibera n. 10/03/CIR).

Ne discende che l'utente non è tenuto a pagare gli importi addebitati in fattura, quando il gestore telefonico non sia in grado di vincere le contestazioni puntuali e precise dell'utente relativamente ai dati esposti nella fattura o ai tabulati telefonici, ovvero per chiamate effettuate verso numerazioni speciali e/o satellitari, qualora il traffico contestato sia riconducibile a probabili intrusioni esterne sulla linea.

## **2.1.2. Sulle risultanze istruttorie e loro confutazione.**

### **a) La posizione dell'utente.**

Nel caso di specie l'utente, preavvertito dalla stessa Telecom circa la presenza di traffico anomalo, ha contestato il conto 1/07 e poi i successivi 2/07 e 5/07; ha motivatamente contestato le risultanze delle verifiche tecniche eseguite da Telecom; ha contestato i tabulati telefonici, evidenziandone puntualmente le incongruenze; ha chiesto disporsi la disabilitazione delle chiamate verso cellulari; ha corrisposto le minori somme non contestate.

### **b) La posizione di Telecom.**

**b1)** Telecom, nel dedurre la correttezza degli addebiti contestati, ha fornito unicamente in copia due verifiche tecniche (composte di due pagine) effettuate il 4.01.2007 e il 26.07.2007, prive di ogni forma di sottoscrizione, di provenienza e autenticità, inidonee, pertanto, a fondare la presunta regolarità della debenza vantata e a superare l'anomalia riscontrata nel traffico fatturato.

**b2)** Dalla verifica tecnica eseguita da Telecom il 4.1.07, inoltre, emerge e rileva, nella sezione "Verifiche impianto interno" la dicitura "*Linea collegata ad un centralino*", senza specificazione se il predetto centralino sia o meno di proprietà di Telecom o dell'utente; nonché, nella sezione "Conclusioni a cura A.T.E.: *trattasi di linea Isdn collegata su centralino regolare*"; tali circostanze e risultanze, sono in contrasto con quanto affermato da Telecom circa la probabile riconducibilità della causa del traffico anomalo al centralino di cui era asseritamente dotato l'utente, "*non soggetto alla manutenzione di Telecom, la quale non aveva alcun controllo né poteva verificarne la funzionalità in relazione all'utenza e al traffico realizzato*".

Si rileva, inoltre, che non consta che l'utente sia stato posto in condizioni di partecipare alle verifiche tecniche eseguite da Telecom, il cui esito ha comunque contestato; né che Telecom, nell'escludere che "*vi fossero state, e vi fossero ancora, immissioni da parte di terzi sulla linea*", abbia informato l'utente che la causa del traffico anomalo potesse risiedere nel predetto centralino.

**b3)** Telecom ha altresì fondato e motivato la propria estraneità ai fatti oggetto del presente procedimento, anche avvalendosi delle risultanze dei tabulati telefonici prodotti dall'utente.

Orbene, considerando che le fatture oggetto di contestazione comprendono i seguenti periodi: conto 1/07 per il periodo 1.11.2006 – 31.12.2006; conto 2/07 per il periodo 1.1.2007 – 28.2.2007; conto 5/07 per il periodo 1.7.2007 – 31.8.2007, mentre i tabulati prodotti riguardano il diverso e minor periodo dal 18.12.2006 al 5.1.2007, e dal 1.1.2007 al 28.2.2007, l'operatore non ha assolto all'onere probatorio, sullo stesso incumbente, di fornire la prova dell'esattezza dei dati posti a base di tutte le fatture



contestate, come sopra esplicitato, e ciò senz'altro per i conti 1/07 e 5/07, il primo dei quali solo parzialmente oggetto dei tabulati, il secondo totalmente estraneo ai tabulati medesimi.

**b4)** Inoltre, relativamente ai tabulati, emerge la loro totale inaffidabilità, peraltro rilevata anche dallo stesso utente, posto che sembrerebbero essere state generate dalla stessa utenza, chiamate plurime nell'arco di un solo minuto (si veda, ad esempio, alla data del 23.12.2006, ove sarebbero state effettuate – alle ore 21.17 – ben 4 chiamate verso numero cellulare; alle 21.21 ben 3 chiamate; alle 22.22 altre 3 chiamate; e così via); che le stesse chiamate – quanto alla loro durata – sembrerebbero essere state effettuate quando era ancora in corso la chiamata precedente; che ove tale fenomeno (chiamate simultanee) fosse riconducibile alla tipologia di utenza multinumero in essere, ciò comunque non spiegherebbe come il tabulato abbia registrato contemporaneamente chiamate in uscita (presumibilmente dal numero principale e dal numero aggiuntivo) verso la stessa numerazione; quanto, infine, ai costi addebitati per le chiamate stesse, la loro fatturazione appare abnorme in relazione alla loro durata (addebiti plurimi per più di 12 euro, per chiamate della durata di 1 minuto appena).

**b5)** Infine, ma non ultimo, i medesimi tabulati hanno evidenziato traffico verso cellulari anche successivamente alla disabilitazione dell'utenza alle chiamate verso cellulari, asseritamente avvenuta il 2.1.2007 e, in particolare, nei periodi oggetto dei conti 2/07 e 5/07; il che costituisce indice del fatto che o la chiesta disabilitazione non è stata disposta da Telecom, ovvero che – pur disposta – non ha avviato al problema più volte segnalato dall'utente di mancata protezione della rete; e per tale solo motivo, di mancata disabilitazione delle chiamate verso cellulari chiesta dall'utente, questi ha diritto allo storno di tutti gli importi a tale titolo addebitati a decorrere dal 2.1.2007.

Sotto diverso e concorrente profilo, proprio in relazione ai conti 2/07 e 5/07, che hanno registrato indubbiamente e nuovamente la presenza di traffico anomalo, rileva il mancato avviso all'utente e la sospensione cautelativa dell'utenza, ex art. 30 Condizioni Generali di Abbonamento, analogamente a quanto era accaduto in relazione al conto 1/07.

Tutti tali elementi, unitariamente considerati, inducono a ritenere Telecom responsabile dell'anomalo andamento dell'utenza, e gli addebiti contestati dall'utente non dovuti dallo stesso.

Telecom, infatti, non ha dimostrato di aver effettuato inconfutabili controlli ed accertamenti tecnici del caso, volti a garantire la sicurezza della linea da possibili intrusioni, in osservanza a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 179/03/CSP, posto che i medesimi controlli eseguiti sono stati contestati dall'utente ed hanno evidenziato lacune e incongruenze; né sembra aver eseguito un controllo

sull'apparecchiature esistenti in loco, attività che sarebbero state utili al fine di individuare profili di responsabilità ripartita e graduata per i fatti contestati; non ha fornito piena prova dell'esattezza dei dati posti a base delle fatture contestate (con particolare riferimento ai conti 1/07 e 5/07); non ha avvisato l'utente della presenza di ulteriore traffico anomalo sui conti 2/07 e 5/07, né ha disposto la sospensione cautelativa dell'utenza; non ha disposto la disabilitazione delle chiamate verso cellulari richiesta dall'utente sin dal dicembre 2006 (ciò che rileva ai fini dello storno dei conti 2/07 e 5/07).

Per tali ragioni le somme debbono ritenersi non dovute e l'utente ha diritto all'integrale accoglimento della domanda di annullamento proposta, e pertanto deve disporsi lo storno dei seguenti importi:

- i. € 24.188,35 oltre Iva (originari € 42.188,35, da cui sono stati detratti € 18.000 già stornati da Telecom) sul conto 1/07;
- ii. € 1.362,59 oltre Iva sul conto 2/07;
- iii. € 29.659,55 oltre Iva sul conto 5/07 (fattura n. ██████);
- iv. € 1.751,09 sul conto 5/07 (fattura n. ██████) addebitati a titolo di indennità per ritardato pagamento del conto 1/07.

Parimenti, deve disporsi lo storno integrale del conto 1/08, contenente riaddebiti degli importi non saldati di cui a tutti i conti in contestazione; nonché lo storno parziale del conto 6/09, relativo ad altra linea intestata all'utente e recante addebiti per *"conti precedenti non pagati"* per € 72.149,81 i.i.

Restano salvi gli importi eventualmente ancora dovuti dall'utente, al netto degli storni eseguiti da Telecom - spontaneamente o in esecuzione della presente delibera - e dei pagamenti parziali eseguiti dall'utente.

### **3. Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"* e che *"quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione"*.

Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, nonché della totale soccombenza di Telecom, si

ritiene congruo l'importo di euro 200,00 (duecento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

\*\*\* \*\* \*\*\*

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda del Residence [REDACTED] [REDACTED], in persona del legale rappresentante p.t. [REDACTED] Rebecchini è da accogliere ;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia congruo riconoscere al Residence [REDACTED] [REDACTED] un importo omnicomprendivo di Euro 200,00 (duecento/00);

UDITA la relazione del Responsabile del procedimento

### **DELIBERA**

l'accoglimento nei termini esposti in motivazione dell'istanza presentata Residence [REDACTED] [REDACTED], in persona del legale rappresentante p.t. [REDACTED] Rebecchini il 26 luglio 2010.

Per effetto di quanto sopra, TELECOM ITALIA SPA è tenuta:

- 1) a stornare l'importo di € 24.188,35 oltre Iva (originari € 42.188,35, da cui sono stati detratti € 18.000 già stornati da Telecom) sul conto 1/07;
- 2) a stornare l'importo di € 1.362,59 oltre Iva sul conto 2/07;
- 3) a stornare l'importo di € 29.659,55 oltre Iva sul conto 5/07 (fattura n. [REDACTED]);
- 4) a stornare l'importo di € 1.751,09 sul conto 5/07 (fattura n. [REDACTED]) addebitati a titolo di indennità per ritardato pagamento del conto 1/07;
- 5) a stornare integralmente il conto 1/08;
- 6) a stornare parzialmente il conto 6/09, relativo all'utenza n. [REDACTED] intestata all'utente, per € 72.149,81 i.i.
- 7) a corrispondere, in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di € 200,00 (duecento) a titolo di spese della procedura.

E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n.179/03 CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma, 3 dicembre 2010.

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto