

DELIBERA DL/009/15/CRL/UD del 19 gennaio 2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxx./TELECOM ITALIA xxx

IL CORECOM LAZIO

Nella Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 19 gennaio 2015;

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 la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 18 settembre 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/573/2013, con cui la xxx (di seguito, per brevità, "xxx.") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia xxx (di seguito, per brevità, "Telecom");

VISTA la nota del 8 ottobre 2013, con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti e i documenti depositati dalle parti;

UDITE le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento

Con l'istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando quanto segue:

- 1) Con riferimento al 5° bimestre 2011, riceveva una fattura di TIM di Euro 1.250,00, contenente addebiti per traffico in roaming non riconosciuto e per servizi non fruiti;
- 2) Reclamato l'accaduto, Telecom confermava le anomalie della fattura;
- 3) Le anomalie si sono verificate anche nella fattura per il 6° bimestre 2011;
- 4) Nonostante i reclami, Telecom ha continuato a fatturare costi, servizi, traffico ed abbonamenti non corrispondenti al traffico effettivo ed al contratto;
- 5) Per il perdurare del problema, l'utente inviava raccomandata di recesso dal contratto, con conseguente perdita delle tre numerazioni affari possedute da 12 anni;
- 6) Con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, chiedeva la chiusura della posizione contrattuale, lo storno delle fatture insolute, il ritiro della pratica di recupero crediti, un indennizzo per mancata risposta ai reclami, un indennizzo per fatturazione di traffico non riconosciuto e difforme dal contratto, un indennizzo per la perdita di tre numerazioni affari da circa 12 anni in suo possesso, per complessivi Euro 3.800,00;
- 7) All'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, reiterava le domande. Telecom, declinando la responsabilità, offriva un indennizzo di Euro 300,00 per il mancato riscontro al reclamo del 16 novembre 2011. L'utente non accettava la proposta e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- 8) Con l'istanza di definizione, l'utente insisteva nelle domande;
- 9) Con memoria del 23 ottobre 2013, precisava la domanda di indennizzo in complessivi Euro 1.000,00;
- 10) Con memoria del 28 ottobre 2013, Telecom precisava che: a) il 25 agosto 2011, l'operatore aveva bloccato l'utenza mobile XXXXX63245 avendo riscontrato elevato traffico in roaming internazionale, e ne aveva informato con telegramma la xxx.; b) il 14 settembre 2011, l'utente aveva contattato il servizio clienti, chiedendo la disattivazione del blocco e Telecom aveva riabilitato la linea al traffico. Da qui la correttezza delle fatture emesse sulla base del traffico effettivamente svolto dall'utente. Evidenziava poi che la fattura del 5° bimestre 2011 ammontava ad Euro 449,61 e non ad Euro 1.250,00 come dichiarato dall'utente e che, in ordine a tale fattura, nessuna contestazione era stata sollevata. Da ultimo precisava di aver riscontrato il reclamo

dell'utente con lettera del 16 ottobre 2012 e che la prima richiesta di cessazione del contratto era pervenuta il 3 maggio 2013;

- 11) All'udienza di discussione, per spirito conciliativo, Telecom offriva lo storno del 50% dell'insoluto. La proposta non veniva accettata dall'utente e gli atti venivano rimessi al collegio per la decisione.

2. Motivi della decisione

2.a. Sul rito

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

2.b. Nel merito

2.b.1. Sul traffico non riconosciuto e sull'applicazione di tariffe difformi da quelle contrattuali

L'istante lamenta addebiti per traffico in roaming internazionale non riconosciuto e addebiti non conformi al contratto in essere, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo, oltre lo storno delle fatture emesse dal conto 5°/2011 al 4°/2012 .

La contestazione svolta attiene dunque ad addebiti per importi difformi da quelli convenuti, e per traffico asseritamente non effettuato dall'utente, e contestato.

La domanda dell'utente viene rigettata, non avendo l'istante assolto all'onere probatorio a suo carico.

Nonostante espressamente richiesto con la lettera di avvio del procedimento, infatti, l'utente non ha prodotto la copia delle fatture contenenti gli addebiti contestati di cui chiede lo storno, né ha fornito alcun altro documento dal quale trarre elementi di prova in ordine a quanto lamentato. La domanda di storno, rimasta così genericamente formulata e priva di sostegno probatorio, non può pertanto essere accolta, non essendo possibile valutare la eventuale difformità degli addebiti effettuati dall'operatore a quanto contrattualmente previsto.

Non solo. L'utente dichiara che la fattura del 5° bimestre 2011 nella quale era addebitato traffico in roaming non riconosciuto era di circa Euro 1.250,00, laddove risulta in atti, prodotta da Telecom, che la detta fattura ammontava ad Euro 449,61 e non conteneva addebiti per traffico internazionale.

La confusa e contraddittoria esposizione dei fatti, non supportata da alcun valido elemento probatorio, non consente dunque di valutare la condotta dell'operatore neppure in ordine a quanto lamentato per il traffico non riconosciuto e comporta l'inevitabile rigetto della domanda anche su questo aspetto.

Stante la mancanza di prova in ordine al dedotto inadempimento dell'operatore agli obblighi contrattuali, non può essere accolta neppure la domanda di liquidazione di un indennizzo per applicazione di tariffe diverse da quelle convenute, né può essere disposto lo storno dell'unica

fattura prodotta dall'utente, attinente al 6° bimestre 2012 e avente ad oggetto i costi di cessazione del contratto, risoltosi per causa non imputabile all'operatore.

2.b.2. Sulla perdita delle numerazioni

L'istante lamenta che, a causa del perdurare del problema, è stato costretto a recedere dal contratto, perdendo così le numerazioni di cui era titolare da circa 12 anni, e chiede la liquidazione del relativo indennizzo.

Anche questa domanda non può essere accolta, non avendo l'utente provato né la data del recesso (è in atti unicamente la ricevuta di ritorno di una raccomandata inviata al Servizio Clienti, peraltro con destinatario e data non perfettamente leggibili), né il numero di anni di pregressa titolarità delle utenze.

Né d'altra parte, in virtù di quanto sopra esposto, la causa della risoluzione del contratto è in alcun modo imputabile alla condotta dell'operatore.

2.b.3. Sulla mancata risposta ai reclami

L'istante chiede la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami telefonici e scritti da novembre 2011 a settembre 2012.

L'utente, seppure richiesto con la lettera di avvio del procedimento, non ha prodotto la copia dei reclami scritti inoltrati al gestore, né ha precisato la data o il numero di pratica assegnato ai reclami telefonici.

E' in atti unicamente una raccomandata del 14 settembre 2012 inviata al servizio Clienti Tim ed al Corecom Lazio, alla quale Telecom ha fornito tempestivo riscontro con lettera del 16 ottobre 2012, la cui ricezione non è stata contestata dall'utente.

Alcun addebito può pertanto essere mosso all'operatore, il quale ha gestito il cliente in conformità a quanto previsto dall'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Considerato quanto sopra, sussistono giusti motivi per compensare le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

RITENUTO che la domanda formulata dalla xxx nella istanza di definizione della controversia presentata in data 18 settembre 2013 nei confronti dell'operatore Telecom Italia xxx non possa essere accolta;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dalla xxx in data 18 settembre 2013, con compensazione delle spese.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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 19 gennaio 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto