

**DELIBERA DL/146/15/CRL/UD del 11 settembre 2015**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**SMD SUD ELETTRONICA xxx/TELECOM ITALIA xxx**

**(LAZIO/D/310/2014)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella Riunione del 11 settembre 2015;

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 del 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, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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

VISTA l’istanza dell’utente SMD SUD ELETTRONICA xxx presentata in data 7 aprile 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato - nei confronti dell’operatore Telecom – gli addebiti di traffico voce e dati relativamente alle linee XXXXXXXX208 e XXXXXXXX209 per il periodo 2003/2007 in cui i servizi erano forniti da Fastweb e gli addebiti relativamente alle linee XXXXXXXX203 e XXXXXXXX210 per il periodo 2003/2007 regolarmente pagati. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione, ha dichiarato quanto segue:

- a) L’operatore aveva richiesto il pagamento dei servizi voce e dati relativi a due linee telefoniche (le n. XXXXXXXX208 e XXXXXXXX209) per il periodo 2003/2007, nonostante tali linee fossero migrate a Fastweb dal 20 ottobre 2003;

- b) L'operatore aveva richiesto il pagamento dei servizi relativi ad altre due linee telefoniche (le n. XXXXXXXX203 e XXXXXXXX210) per il periodo 2003/2007, nonostante l'avvenuto pagamento di quanto fatturato in relazione alle stesse.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto lo storno totale dell'insoluto.

## **2. La posizione dell'operatore Telecom Italia**

L'operatore ha eccepito in via preliminare l'infondatezza dell'istanza per la genericità delle domande. Nel merito, ha precisato che: a) il 1 luglio 2003 era stato attivato sulle linee telefoniche n. XXXXXXXX208, XXXXXXXX209, XXXXXXXX203 e XXXXXXXX210 il listino "Accordo Programmatico" che consentiva, a fronte del pagamento di una rata mensile, di effettuare chiamate telefoniche illimitate; 2) gli addebiti vennero effettuati sui Conti della linea n. XXXXXXXX209 sino al conto 4/2005 e successivamente sui Conti della linea XXXXXXXX210; c) a seguito di reclamo dell'utente, in un'ottica conciliativa, venne cessato il listino generalizzato e vennero emesse note di credito in diminuzione delle rate addebitate per tale accordo per il periodo 3° bimestre 2004/2° bimestre 2008; d) venne altresì eseguito il ricalcolo del traffico effettuato secondo le tariffe previste dal decreto Ministeriale per le linee XXXXXXXX208, XXXXXXXX209 sino al 27/5/04, e per le linee XXXXXXXX203 e XXXXXXXX210 rimaste attive con Telecom; e) il traffico venne quindi rifatturato sui Conti 6820080720000219, 214, 213, 211; f) rimasti insoluti tali Conti, gli importi vennero addebitati prima sul Conto 1/2010 della linea XXXXXXXX209 e poi sul Conto 5/2010 della linea XXXXXXXX208. L'insoluto ammonta ad Euro 30.150,86.

## **3. La posizione dell'operatore Fastweb**

Fastweb, coinvolta nel presente procedimento solo a fini istruttori ex art. 18 Regolamento di cui alla Delibera n. 173/07/CONS, ha depositato le schermate del sistema informatico Eureka da cui risulta che le numerazioni XXXXXXXX208 e XXXXXXXX209 sono passate in Fastweb in data 11 giugno 2004 e rientrate in Telecom in data 5 settembre 2007.

### **Motivazione della decisione**

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

### **Sullo storno**

L'istante chiede lo storno totale dell'insoluto, rappresentando che nulla sarebbe dovuto a Telecom, per quanto riguarda le linee XXXXXXXX208 e XXXXXXXX209, essendo le stesse migrate il 20 ottobre 2003 a Fastweb e per quanto riguarda le linee XXXXXXXX203 e XXXXXXXX210, rimaste attive con Telecom solo per eventuale backup, perché il traffico venne fatturato e regolarmente pagato.

Sono in atti, prodotte dall'utente e da Telecom, i soli conti n. 1/2010 e n. 5/2010, nel secondo dei quali viene addebitato il precedente insoluto del "Conto 1/10 non pagato per numero XXXXXXXX209".

Riferisce Telecom nella difesa che tale insoluto sarebbe da imputarsi al traffico voce e dati effettuato dall'utente sulle quattro linee indicate, ricalcolato secondo le tariffe previste dal decreto

Ministeriale per le linee XXXXXXXX208, XXXXXXXX209 sino al 27/5/04, e per le linee XXXXXXXX203 e XXXXXXXX210 rimaste attive con Telecom.

Dalle schermate Eureka prodotte da Fastweb, la migrazione delle linee XXXXXXXX208 e XXXXXXXX209 risulta espletata l'11 giugno 2004, nonostante il rapporto di attivazione di Fastweb sia stato effettuato il 20 ottobre 2003. Risulta inoltre che le linee sono rientrate in Telecom in data 5/9/07. Tali risultanze legittimerebbero il ricalcolo delle tariffe effettuato da Telecom per le due linee sino al 27 maggio 2004 e il ricalcolo delle tariffe per eventuali periodi successivi al rientro.

Tuttavia, l'operatore, seppure richiesto con la lettera di avvio del procedimento, non ha in alcun modo precisato, né dettagliato, né suddiviso tra le due numerazioni, l'importo insoluto, risultato del ricalcolo asseritamente effettuato e complessivamente addebitato nel Conto n. 5/10, rendendo impossibile valutare la rispondenza degli addebiti alle tariffe del decreto Ministeriale, l'imputabilità dei costi a traffico voce e/o dati e/o a canoni, il periodo di riferimento degli addebiti.

La pretesa situazione creditoria di Telecom è resa ancor più incerta dall' emissione di Note di Credito per Euro 27.922,18 per il periodo 3° bimestre 2004/2° bimestre 2008, coincidente dunque con il periodo oggetto di ricalcolo, emissione asseritamente effettuata da Telecom, ma in alcun modo documentata.

Con riferimento alle numerazioni XXXXXXXX203 e XXXXXXXX210 poi, rimaste sempre attive con Telecom, l'utente ha prodotto un riepilogo delle fatture saldate per il periodo 2004-2008 e il riepilogo non è stato contestato da Telecom nel successivo termine difensivo concesso per replicare. E' quindi da ritenersi ammesso ex art. 115 c.p.c. l'avvenuto pagamento delle somme in esso indicate relativamente a dette numerazioni.

È principio consolidato in giurisprudenza che la semplice 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 e, pertanto, 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. 10313*), come nel caso di specie.

Assume rilevanza infine anche la condotta dell'operatore, che, a fronte di un insoluto risalente a diversi anni addietro e di importo considerevolmente elevato, non risulta abbia esercitato il diritto di sospensione dei servizi per morosità, né abbia intrapreso concrete attività di recupero del credito. Al contrario, risulta in atti, prodotta dall'utente, la corrispondenza intercorsa per una definizione bonaria della pendenza e, in particolare, risulta che Telecom aveva autorizzato a definire la posizione con un pagamento di Euro 4.000,00 anziché Euro 26.683,33 (email dell'8 ottobre 2010 docc. 20 e 21 depositati dall'utente nel primo termine difensivo).

Da tutto quanto sopra, si conclude che gli importi genericamente pretesi nel Conto n. 5/10 per "Conto 1/10 non pagato per numero XXXXXXXX209" risultano privi di valida giustificazione e pertanto, stante la mancata prova dell'esattezza dei dati posti a base della fattura, l'operatore dovrà stornare dal totale insoluto a carico dell'utente l'importo contestato di Euro 24.586,58.

### **Sulle spese di procedura**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 100,00 (cento/00), da porsi a carico di Telecom, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

### **DELIBERA**

1. Accoglie l'istanza della SMD SUD ELETTRONICA xxx confronti della società Telecom Italia xxx.
2. La società Telecom Italia xxx è tenuta a stornare dal totale insoluto a carico dell'utente l'importo addebitato nel conto n. 5/10 di Euro 24.586,58 e a pagare in favore dell'istante la somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
3. La società Telecom Italia xxx è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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 e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 11 settembre 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto