



DELIBERAZIONE N. 20 DEL 3 DICEMBRE 2019

Oggetto: Definizione della controversia tra XXX / Verizon XXX (GU14/137/2017)

Il 3 dicembre 2019, alle ore 15, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa delle Marche, in Piazza Cavour n. 23 ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (Corecom Marche).

Sono presenti il Presidente, Cesare Carnaroli; il Vicepresidente, Domenico Campogiani e il componente, Emanuele Maffei.

Assistono il dirigente del Servizio Supporto agli Organismi Regionali di Garanzia, Elisa Moroni, ed il Segretario del Corecom Marche, Angela Ruocco.

IL CORECOM MARCHE

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) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 21 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 28 dicembre 2017 e, in particolare, l'articolo 5, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti), di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 4054 del 16 maggio 2017, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Verizon XXX, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;



VISTA la nota prot. n. 8296 del 24 ottobre 2017, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 14 dicembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

ESAMINATO il verbale di udienza del 18 dicembre 2017, chiuso senza l'accordo delle parti;

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'addebito di un traffico anomalo generato attraverso una intrusione su due numerazioni interne del centralino. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria integrativa e nel corso dell'udienza di discussione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. il 19 gennaio 2017 la Società istante riceveva una mail dall'operatore Verizon, con cui aveva da tempo un contratto per traffico telefonico con preselezione, che avvisava di un traffico anomalo sulle linee intestate alla Società;
- b. la Società istante faceva subito presente mediante reclamo telefonico e scritto che si trattava di una intrusione esterna sulle linee che probabilmente aveva generato traffico "anomalo" disconoscendo il traffico effettuato verso numerazioni satellitari;
- c. in particolare, faceva presente che erano partite una serie di chiamate internazionali dal giorno 13 al 17 gennaio 2017, giorni corrispondenti in parte a giornate non lavorative (sabato 13 e domenica 14) ed in orari molto improbabili in cui in azienda non c'è mai nessuno (ore 4 della mattina);
- d. la Società istante a tal fine sporgeva anche denuncia ai Carabinieri per traffico anomalo e per frode, allegata all'istanza di definizione;
- e. nonostante il reclamo e la denuncia l'operatore ribadiva che il traffico era di competenza della Società utente ed esigeva il pagamento della fattura n. W11700XXXX del 4 febbraio 2017 per un importo di euro 4.416,23 (quattromilaquattrocentosedici/23);
- f. seguiva l'invio di una relazione tecnica sulle chiamate in uscita durante i giorni 13-17 gennaio 2017 da cui si evinceva chiaramente un traffico anomalo e si dava la prova dell'intromissione esterna al centralino della ditta avvenuta da un indirizzo IP estero;
- g. il 27 aprile 2017, si svolgeva udienza di conciliazione, chiusa con un mancato accordo per mancata adesione dell'operatore che comunicava a questo organo conciliativo, con missiva dell'11 aprile 2017, che all'esito di verifiche effettuate, gli importi fatturati nel documento contabile contestato erano corretti e dovuti;
- h. il XXX proponeva, quindi, istanza di definizione e, all'udienza del 18 dicembre 2017, veniva spedita in definizione, sempre per mancato accordo conciliativo.

In base a tali premesse, la Società istante ha richiesto, quanto segue:

- i. lo storno della fattura n. W11700XXXX del 4 febbraio 2017 di euro 4.416,23 (quattromilaquattrocentosedici/23) in quanto relativo a traffico anomalo non di competenza dell'utente;
- ii. il rimborso di euro 300,00 (trecento/00) per le spese di procedura;



2. La posizione dell'operatore

L'operatore non si è formalmente costituito nella fase di conciliazione ma ha inviato una missiva in cui evidenziava la correttezza e la debenza dell'intero importo della fattura n. W11700XXXX del 4 febbraio 2017, poiché le telefonate non riconosciute dalla Società utente trovavano riscontro nel registro delle chiamate generato dai loro sistemi informatici come valide telefonate provenienti dalle apparecchiature di telecomunicazione in dotazione al cliente. Nella fase di definizione, nessuna memoria difensiva è stata depositata agli atti, però l'operatore ha partecipato all'udienza di discussione mediante audio conferenza ribadendo le stesse motivazioni contenute nella missiva depositata in conciliazione.

3. Motivazione della decisione

A) Nel merito

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

In relazione alla domanda *sub i*) la richiesta di storno della fattura n. W11700XXXX del 4 febbraio 2017 di euro 4.416,23 (quattromilaquattrocentosedici/23) è conseguenza del mancato riconoscimento del traffico contabilizzato nella stessa per il traffico anomalo.

Sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte devono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato.

Per costante giurisprudenza Agcom (cfr., per tutte, del. 29/12/CIR) in caso di rituale contestazione di traffico anomalo, l'operatore deve fornire la prova della debenza delle somme, pena il diritto per l'utente allo storno delle fatture e/o rimborso degli importi eventualmente versati. Inoltre, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato, l'emissione della bolletta non costituisce negozio di accertamento, diretto 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. Sussiste, pertanto, 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; Cass. Corecom Lazio, del. n. 5/11). Peraltro, 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 presentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi (Cass. Civ. 8 luglio 1994, n. 6437). Conformemente all'orientamento giurisprudenziale ora evidenziato, l'Autorità ha ribadito più volte 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" (cfr. del. n.10/05/CIR). L'operatore, tuttavia, può escludere la propria responsabilità dimostrando di aver adottato tutte le misure necessarie al controllo del traffico, sia sotto il profilo della protezione della rete che sotto quello, contrattuale e normativo, di avviso all'utente per traffico anomalo e di attivazione dei servizi di blocco. Ne consegue che, in assenza, il rischio di traffico anomalo e di furto di traffico rimangono a carico dell'operatore.

Nella fattispecie del caso in esame, da quanto depositato agli atti, emerge chiaramente che Verizon pur essendosi allertata paventando la presenza di traffico anomalo sulle utenze della società istante mediante



l'invio della mail del 19 gennaio 2017 alle ore 17,00 e dei successivi scambi di mail del 19 gennaio 2017 ore 18,21, del 23 gennaio 2017 ore 18,40, si è tuttavia limitata a dichiarare nella missiva depositata agli atti della conciliazione, che le verifiche svolte non hanno rilevato anomalie o irregolarità nella contabilizzazione perché hanno trovato pieno riscontro nel registro delle chiamate generato dai loro sistemi informatici. Ma Verizon non ha fornito alcuna prova né sulla tipologia di verifiche condotte, né alcuna attestazione circa gli esiti delle stesse. L'unico documento agli atti è il dettaglio del traffico allegato alla fattura contestata – peraltro depositato solo dall'utente – consistente in un elenco di connessioni distinte per giorno, ora, durata, inidonee di per sé ad assolvere all'onere probatorio imposto dall'Autorità, dal momento che al pari della fattura, si limita a rappresentare una data situazione secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore, sul quale incombe, in caso di contestazione, l'onere di provarne l'esattezza.

Sotto il profilo relativo agli obblighi di vigilanza sull'integrità della rete imposti al gestore e sulle procedure da adottare in caso di sospetto traffico anomalo (avviso/blocco cautelativo), si osserva, altresì, come la condotta di Verizon non è stata proprio conforme ai parametri normativi (quelli contrattuali non sono in questa sede verificabili in quanto non sono stati depositati né il contratto né le c.g.c.) e ribaditi anche dal comma 2 dell'art. 6 dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP laddove si stabilisce che *“E' fatta salva la facoltà dell'organismo di telecomunicazioni di prevedere strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione”*. Infatti, dallo scambio di mail depositate agli atti, si evince che l'avviso all'utente circa il sospetto traffico anomalo è stato effettuato da Verizon solo il 19 gennaio 2017 cioè successivamente alle chiamate “anomale” circoscritte dalla stessa Società istante tra il 13 e il 17 gennaio 2017, né l'operatore si è premunito di attivare il blocco delle chiamate a tutela dell'utente e del gestore medesimo. Inoltre, nonostante la Società istante abbia subito reclamato il traffico anomalo, abbia sporto denuncia presso i Carabinieri ed abbia inviato all'operatore apposita relazione tecnica circa la contestazione di tutte le chiamate anomale e circa l'individuazione della modalità con cui l'intrusione è stata perpetrata (avvenuta mediante un indirizzo IP estero durante le ore notturne), Verizon ha ribadito che il traffico anomalo andava saldato per intero.

In conclusione, alla luce di quanto evidenziato, il gestore non risulta aver conformato la propria condotta agli obblighi stabiliti dalla normativa vigente a tutela dell'utenza, né risulta aver adempiuto all'onere di provare la correttezza del traffico oggetto di contestazione, pertanto, deve essere accolta la richiesta di storno delle sole somme, però, riferite al traffico anomalo e non di tutta la fattura n. W11700XXXX del 4 febbraio 2017. Sotto questo profilo, infatti, le contestazioni riguardano le chiamate effettuate dal 13 al 17 gennaio 2017 come dall'elenco riportato nella relazione tecnica della Ki net ik i cui costi si evincono dal riassunto giornaliero allegato alla fattura di riferimento. Ne consegue che l'importo da stornare ammonta esattamente ad euro 3.619,42 (tremilaseicentodiciannove/42).

Quanto, infine, alla domanda dell'utente *sub ii)* inerente le spese del procedimento si ritiene equo e proporzionale liquidare le spese di procedura nella misura di euro 100,00 (cento/00) tenuto conto della mancata comparizione dell'operatore all'udienza di conciliazione.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dal XXX nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta integralmente;

UDITA la relazione del Consigliere Cesare Carnaroli ;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;



DELIBERA

a definizione della controversia tra l'utente XXX e l'operatore Verizon XXX:

1. di accogliere parzialmente l'istanza prot. n. 4054 del 16 maggio 2017, avanzata dal XXX contro Verizon XXX e, per l'effetto, ordina a Verizon di stornare la fattura n. W11700XXXX del 4 febbraio 2017 solo relativamente agli importi ammontanti ad euro 3.619,42 (tremilaseicentodiciannove/42) riferito al "traffico anomalo" effettuato nel periodo 13-17 gennaio 2017, con conseguente regolarizzazione della situazione contabile-amministrativa dell'utente, nonché al ritiro, a proprie cure e spese, della pratica di recupero crediti eventualmente aperta;
2. di liquidare, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla Società istante, la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura;
3. di dare atto che il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259;
4. di dare atto che la presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
5. di dare atto che l'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
6. di dare mandato all'ufficio competente di notificare alle parti la presente delibera e di pubblicarla sul sito web del Corecom Marche (www.corecom.marche.it); nonché di trasmetterla all'Autorità (www.agcom.it).
La Società XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Presidente e relatore
(Cesare Carnaroli)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente del Servizio Organismi regionali di garanzia
(Elisa Moroni)

La presente deliberazione si compone di 5 pagine.

Il segretario
(Angela Ruocco)