



DELIBERA N 33 / 2021

Oggetto: Definizione della controversia XXX. / Verizon Italia XXX (GU14/186/2017).

Il 23 settembre 2021, alle ore 11.15, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa regionale 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.

Assiste il dirigente del Servizio Supporto agli Organismi regionali di garanzia, Maria Rosa Zampa, anche con funzioni di Segretario del Corecom Marche.

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 4 dicembre 2008;

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 19 giugno 2013 e, in particolare, l'articolo 4, 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 luglio 2011 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) 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. 5168 del 26 giugno 2017, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Verizon Italia SpA. ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota prot. n. 2563 del 9 marzo 2018 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 16 maggio 2018, rinviata al 10 luglio 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 10 luglio 2018;

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Comune istante contesta la fattura emessa il 4 agosto 2016, numero W11600XXXX, per un importo complessivo di euro 1.584,68 (millecinquecentottantaquattro/68), relativa al traffico voce del mese di luglio.

In particolare ha fatto presente quanto segue:

- a) che l'importo fatturato era abnorme rispetto agli usuali consumi pari a euro 250,00 (duecentocinquanta/00), massimo euro 300,00 (trecento/00) al mese;
- b) che per la giornata del 20 luglio 2016 venivano addebitate 19 chiamate per complessivi 68.815,07 minuti di conversazione;
- c) con mail del 22 settembre 2016 il Comune istante faceva presente all'operatore che il traffico voce risultava irregolare nel suo conteggio, con conseguente contestazione dell'importo della fatturazione in questione;
- d) Verizon con successiva mail del 10 novembre 2016 comunicava al Comune istante la correttezza formale della fatturazione precisando che da un controllo effettuato dal Dipartimento risultavano 19 chiamate per 68.664,17 minuti di conversazione, con destinatario nazionale Milano, per un importo totale di euro 1.132,96 (millecentotrentadue/96), come si evince dal riassunto giornaliero delle chiamate allegato alla fattura contestata;
- e) con successivi reclami del febbraio 2017, aprile 2017, maggio 2017 e novembre dello stesso anno il Comune istante precisava che 13 delle 19 chiamate oggetto di fatturazione erano state fatte verso tre numerazioni fisse (081-565XXXX 081-565XXXX 081-565XXXX) corrispondenti all'Ufficio Demografico del Comune di XXX (Napoli) e non verso la destinazione Milano;
- f) mediante i suddetti reclami evidenziava, altresì, l'errore materiale di fatturazione visto che, se dal Comune fossero state effettuate 19 chiamate per l'intera giornata, sarebbero risultati un numero di minuti pari a 27.360 di conversazione (cioè 24 ore x 60 minuti x 19 chiamate) e che pertanto l'anomalia riguardava la quantità dei minuti di conversazione fatturati;
- g) dal Report delle telefonate effettuate nella giornata del 20 luglio 2016 allegato dal Comune istante, inoltre, si ricava che 4 delle 19 telefonate in questione hanno fatto addebitare 4.116.739 secondi di conversazione in un orario ristretto (cioè dalle 9.53 alle ore 9.58) e che 2 di queste 4 chiamate sono state effettuate dallo stesso apparecchio telefonico (073356XXXX) e di conseguenza appare improbabile che la prima chiamata sia rimasta aperta considerato che sono state effettuate 2 chiamate nel giro di pochi minuti;
- h) appare, inoltre, matematicamente impossibile effettuare 4.116.739 secondi di conversazione nella stessa giornata del 20 luglio 2016, e dalla stessa linea telefonica, poiché al massimo considerando 24 ore di conversazione i secondi fatturabili potevano essere 86.400 (cioè 24 ore X 60 minuti = 1.440 minuti X 60 secondi = 86.400 secondi);
- i) il Comune istante ha inoltre precisato che per non incorrere nella sospensione amministrativa delle linee telefoniche ha completamente saldato la fattura contestata mediante bonifici del 4 maggio 2017 e dell'8 novembre 2017, come da contabile di pagamento agli atti.

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

- 1) il ricalcolo della fatturazione telefonica del mese di luglio 2016, con conseguente restituzione delle somme non dovute.

2. La posizione dell'operatore

Verizon Italia SpA, con nota del 3 maggio 2018, contestava sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente. All'udienza del 16 maggio 2018 il responsabile del procedimento rinviava l'udienza al 10 luglio successivo per consentire all'operatore Verizon di partecipare alla discussione e per dare alle parti la possibilità di raggiungere un accordo conciliativo. Peraltro, tale ultima udienza si concludeva con mancato accordo poiché l'operatore insisteva nel rigetto dell'istanza di definizione per infondatezza delle richieste avanzate sia in fatto che in diritto.

In particolare, Verizon ha dedotto quanto segue:

1. la fattura emessa il 4 agosto 2016, numero W11600XXXX, per un importo complessivo di euro 1.584,68 (millecinquecentottantaquattro/68), relativa al traffico voce del mese di luglio non riporta alcun errore materiale;
2. con risposta al reclamo del 22 settembre 2016 Verizon (mail del 10 novembre 2016) comunicava al Comune istante la correttezza formale della fatturazione precisando che da un controllo effettuato dal Dipartimento risultavano 19 chiamate per 68.664,17 minuti di conversazione, con destinatario nazionale Milano, per un importo totale di euro 1.132,96 (millecentotrentadue/96), come si evince dal riassunto per destinazioni nazionali delle chiamate allegato alla fattura contestata;
3. inoltre, evidenziava, nella nota difensiva che l'importo fatturato era superiore rispetto agli usuali consumi poiché da ulteriori controlli effettuati risultavano chiamate di durata straordinaria verso tre numerazioni mobili (397 – 3356XXXX; 397- 3356XXXX; 397 - 33XXXX);
4. che non vi era alcun dubbio sull'esistenza delle suddette chiamate perché il ricorrente Comune aveva già effettuato nei tre mesi precedenti chiamate alle stesse numerazioni mobili ed in particolare che l'ultima numerazione era stata chiamata per ben 25 volte;
5. che tutte le chiamate lunghe potevano essere rimaste aperte in modo inappropriato perché probabilmente l'utilizzatore al termine della conversazione non ha riagganciato e la conversazione è rimasta aperta generando una durata inusuale;
6. che per i suddetti motivi il servizio è stato fornito correttamente e di conseguenza non vi era alcun motivo per rivedere gli importi fatturati;

3. Motivazione della decisione

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

Nel merito, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte istante devono essere accolte, come di seguito precisato.

Il Comune istante sin dal momento del ricevimento della fattura contenete importi anomali provvedeva a contestarne l'addebito e a richiedere una revisione degli importi in esso contenuti.

Dalla documentazione allegata in atti non è riportato il dettaglio del traffico ma solo un riassunto per destinazioni nazionali delle chiamate allegato alla fattura contestata.

Da tale riassunto si evince che il consumo anomalo effettuato nella giornata di mercoledì 20 luglio 2016 deriva da 61 chiamate, per complessivi 68.815,07 minuti di conversazione, per un importo pari ad euro 1.140,95 (millecentoquarante/95). Sempre dallo storico della stessa fattura si evince, altresì, che 19 chiamate delle 61 effettuate corrispondono a chiamate verso destinazione "Milano", per complessivi 68.664,17 minuti di conversazione, per un importo di 1.132,96 (millecentotrentadue/96).

In mancanza di un dettaglio del traffico completo di tutte le numerazioni chiamate (sia mobili che fissi) risulta impossibile ricostruire le esatte numerazioni chiamate dal Comune e gli effettivi minuti di conversazione effettuati per ciascuna chiamata, pertanto, quanto asserito dall'operatore resistente circa le chiamate verso le numerazioni mobili e la loro durata inusuale sono circostanze di fatto generiche e non provate.

Nella ricostruzione dei fatti e nelle risposte fornite al ricorrente Comune, inoltre, l'operatore è caduto in contraddizione sostenendo dapprima (nota del 10 novembre 2016) che i consumi sono stati anomali perché effettuati verso numerazioni fisse dal "Milan DMS 100", e poi sostenendo (nella nota del 3 maggio 2018) che i consumi anomali derivavano da chiamate verso numerazioni mobili rimaste aperte.

L'unico dato certo e provato in atti deriva dal Report dei consumi del mese di luglio 2016 prodotto dal Comune di XXX dal quale si evince, innanzitutto, che il Comune non ha effettuato alcuna chiamata verso le numerazioni mobili citate da Verizon in quanto erano numeri chiamanti. Sempre dallo stesso Report si evince che 4 delle 19 telefonate che hanno generato un traffico anomalo facendo, addebitare 4.116.739 secondi di conversazione in un orario ristretto (cioè dalle 9.53 alle ore 9.58), non potevano essere continuative in quanto effettuate dallo stesso apparecchio telefonico (0733 – 56XXXX) e di conseguenza appare improbabile che la prima chiamata sia rimasta aperta considerato che sono state effettuate 2 chiamate nel giro di pochi minuti.

Dalla valutazione matematica di detti consumi appare impossibile effettuare 4.116.739 secondi di conversazione nella stessa giornata del 20 luglio 2016, così come impossibile che detto consumo derivi dalla stessa linea telefonica, poiché al massimo considerando 24 ore di conversazione i secondi fatturabili potevano essere 86.400 (cioè 24 ore X 60 minuti = 1.440 minuti X 60 secondi = 86.400 secondi).

Evidente appare l'errore nella fatturazione derivante dalla quantità dei minuti di conversazione addebitati e, pertanto, l'illegittimità della stessa per l'importo totale di euro 1.132, 96 (millecentotrentadue/96), corrispondenti alle 19 chiamate effettuate il 20 luglio 2016 per un 68.664,17 minuti di conversazione, con conseguente onere di restituzione della somma, oltre agli interessi legali.

Si riconosce, infine, il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate in euro 100,00 (cento/00), secondo criteri di equità e proporzionalità e tenuto conto del comportamento complessivo delle parti in sede di conciliazione e di definizione a norma dell'art. 19, comma 6, delibera n. 173/07/CONS.

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

UDITA la relazione del Consigliere Domenico Campogiani;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX e Verizon Italia XXX, di accogliere l'istanza prot. numero 5168, del 26 giugno 2017, e per l'effetto l'operatore è tenuto a:
 - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 1.132, 96 (millecentotrentadue/96) per restituzione di somme pagate e non dovute; oltre agli interessi legali;
 - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
2. L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. 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. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
5. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Consigliere relatore
(Domenico Campogiani)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente del Servizio Organismi regionali di garanzia
(Maria Rosa Zampa)

La presente deliberazione si compone di 5 pagine.

Il segretario
(Maria Rosa Zampa)