



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N.99/16/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GAGLIOTI xxxx/ TIM-TELECOM ITALIA x x x .
(GU14/33377/2015)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 maggio 2016;

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 1 agosto 2003, n. 259, recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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"*, di seguito denominato *Regolamento indennizzi*;

VISTA la legge regionale della Regione Calabria del 22 gennaio 2001, n. 2, recante *"Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni – CORECOM"*;

VISTO l'Accordo quadro del 14 dicembre 2008 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo quadro 2008*, sostanzialmente conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 444/08/CONS;

dup



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera dell'Autorità n. 668/09/CONS del 26 novembre 2009, recante "*Delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni Calabria e Lazio*", con la quale il Consiglio, in esito all'istruttoria sul possesso dei requisiti da parte del Comitato regionale per le comunicazioni, ha disposto il conferimento della delega di funzioni di cui all'art. 3 dell'Accordo quadro 2008 al CORECOM Calabria;

VISTA la convenzione stipulata, in data 16 dicembre 2009, tra l'Autorità e il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria per la delega delle funzioni di cui alla delibera n. 668/09/CONS, e, in particolare, l'articolo 12 rubricato "*Poteri sostitutivi e revoca*";

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*", come modificato da ultimo dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la nota del CORECOM Calabria prot. n. 30049 del 25 maggio 2015, con cui si comunica la decadenza del Comitato;

PRESO ATTO della mancata elezione dei membri del CORECOM Calabria e, conseguentemente, del mancato insediamento del nuovo Comitato.

CONSIDERATO che il protrarsi della *vacatio* del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria impedisce l'efficace assolvimento delle funzioni di tutela delegate dall'Autorità;

VISTA la proposta del Servizio Ispettivo, Registro e CORECOM di attivazione dei poteri sostitutivi, in merito alla *vacatio* per sopraggiunti termini di mandato del CORECOM Calabria, condivisa dal Consiglio dell'Autorità nella riunione del 11 marzo 2016;

RITENUTO opportuno che l'Autorità avochi a sé l'adozione dei provvedimenti di decisione di cui all'articolo 22, dell'allegato A) alla delibera n. 173/07/CONS, in via provvisoria e fino alla nomina del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria;

VISTA l'istanza del sig. xxxx Gaglioti, del 22 giugno 2015;

VISTI gli atti del procedimento e gli esiti dell'istruttoria svolta, trasmessi dal CORECOM Calabria secondo le modalità indicate nella nota del 22 marzo 2016, prot. n. 12941;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 0965/743290, ha lamentato la sospensione dell'utenza per le sole chiamate in uscita nei confronti della Società indicata in epigrafe.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato:

a) di aver subito la sospensione di che trattasi a far data dal 1 gennaio 2015 fino al 25 maggio 2015;

b) di aver provveduto al pagamento di una fattura Telecom con un ritardo di 7 giorni rispetto alla data di scadenza indicata nella fattura medesima.

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

- i) l'indennizzo per interruzione del servizio chiamate in uscita;
- ii) il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza della domanda avversaria e chiedendone il rigetto per i seguenti motivi: conferma che la sospensione della linea de qua è avvenuta a causa del mancato abbinamento all'incasso del conto telefonico n. 112015, di euro 40,56. Tale disagio risulta essere stato provocato dal fatto che il bollettino di pagamento inviato dall'istante, a seguito di richiesta fattane dalla stessa Telecom, riportava la somma di euro 49,73 in luogo dell'importo indicato in fattura. Per tale ragione, la riattivazione dell'utenza risulta essere avvenuta solo dopo la certificazione di attestazione di pagamento da parte dell'ufficio Postale.

Agli atti sono stati esibiti, a cura della convenuta, lettera di sollecito di pagamento, datata 21 gennaio 2015, e lettera di risoluzione contrattuale, datata 6 marzo 2015.

Nel merito, la società resistente rileva che l'utente, pur avendo contezza del disagio sopra riferito, non ha mai inoltrato reclamo all'operatore per contestare quanto accaduto. Con riferimento ai reclami, la convenuta evidenzia che la segnalazione da parte dell'utente è indispensabile per permettere all'operatore di avere contezza dell'esistenza di un disservizio relativo ad una determinata utenza ed affinché questi si attivi per risolverlo. Cita, a proprio beneficio, alcune delibere Agcom di definizione delle controversie (tra le quali, delibere nn. 69/11/CIR; 9/12/CIR; 34/12/CIR), in cui è espresso il seguente orientamento: non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamenti alla linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore medesimo, in assenza del quale, il gestore non può avere contezza del guasto e non può provvedere alla sua risoluzione.

Nei fatti, la convenuta afferma che la sospensione amministrativa, disposta sulla linea de qua, a far data dal 9 febbraio 2015 sino al 21 maggio 2015, è stata legittima per i motivi anzidetti; che, inoltre, ai sensi dell'art. 19 delle proprie CGA, Telecom può sospendere, previa comunicazione anche solo telefonica, il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata,

Alme



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

configurandosi, tale sospensione, come una legittima reazione del fornitore alla condotta inadempiente dell'utente e, pertanto, inquadrabile nello schema dei contratti di somministrazione qui in discorso.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante meritano accoglimento per le ragioni di seguito precisate.

L'istruttoria ha permesso di accertare che il disservizio lamentato dall'odierno istante, durante il periodo indicato, ha effettivamente interessato l'utenza in oggetto e che la sospensione di che trattasi è scaturita da un disguido di natura amministrativo-contabile che, come si dirà, non è imputabile al ricorrente. Questi, invero, ha dimostrato documentalmente di aver provveduto, sia pure con alcuni giorni di ritardo rispetto alla scadenza della fattura, al pagamento del conto Telecom n. 1/2015, che ha dato origine all'odierna controversia. Il pagamento di che trattasi risulta essere stato effettuato dall'utente mediante utilizzazione del bollettino fornito dalla stessa Telecom e riportante gli estremi della fattura in discussione. Sebbene l'istante avesse versato un importo addirittura superiore rispetto a quello indicato nella fattura medesima, l'operatore avrebbe potuto agevolmente abbinare tale pagamento, l'unico effettuato dall'utente nel mese di gennaio 2015, alla fattura che risultava scoperta ed era scaduta nello stesso mese di gennaio 2015. Inoltre, stando a quanto emerge dalla documentazione in atti, l'istante si è fatto carico di comunicare all'operatore, dietro sua espressa richiesta, l'avvenuto pagamento della fattura in questione, così dimostrando di avere saldato il conto telefonico all'origine della contestazione odierna. Per tale ragione, è priva di pregio l'argomentazione difensiva addotta dalla convenuta, secondo cui la sospensione della linea *de qua* sarebbe scaturita dal mancato abbinamento all'incasso del conto telefonico in questione.

Viepiù, l'utenza *de qua* risulta riattivata con notevole ritardo rispetto alla data di pagamento della fattura in questione e, precisamente, solo dopo lo svolgimento del tentativo di conciliazione innanzi al CORECOM Calabria. In altri termini, all'esito dell'istruttoria, è emerso che, sebbene l'utente avesse provveduto ad effettuare il pagamento in data 20 gennaio 2015, ancora, alla data del 31 maggio 2015 il servizio di che trattasi risultava sospeso e, solamente in data 1 giugno 2015, il disguido risultava risolto.

Altresì, risultano prive di pregio, a giudizio di questa Autorità, e non pertinenti alla fattispecie al nostro esame, le argomentazioni difensive addotte dalla società convenuta, la quale invoca l'applicazione del principio espresso in precedenti delibere (tra le quali, nn. 69111/CIR; 9/12/CIR; 34/12/CIR), secondo cui non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamenti alla linea qualora



Autorità per la Garanzia nelle Comunicazioni

l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore medesimo, in assenza del quale, **il** gestore non può avere contezza del guasto e non può provvedere alla sua risoluzione. Il rilievo testé espresso dalla convenuta non è pertinente all'odierna fattispecie, dal momento che il disservizio che ci occupa non è relativo ad un malfunzionamento/interruzione della linea a causa di un guasto, in relazione al quale corre l'obbligo per l'utente di farne segnalazione all'operatore affinché questi si attivi prontamente per risolverlo, bensì, la questione odierna consiste in una sospensione amministrativa, di cui l'operatore era perfettamente a conoscenza, avendola disposta esso stesso per le ragioni su espresse. In un simile contesto, appare evidente come fosse del tutto superfluo l'inoltro di un reclamo da parte dell'odierno utente, dal momento che – si ribadisce – la questione che aveva fatto scaturire la lamentata sospensione amministrativa era già sottoposta all'attenzione dell'operatore medesimo, a prescindere dal fatto che l'utente inoltrasse o meno un formale reclamo per sollecitare la risoluzione dell'inconveniente in tempi rapidi.

Per tutto quanto sopra espresso, ravvisandosi nella condotta sopra descritta, un inadempimento contrattuale dell'operatore, scaturito dall'erronea e tardiva gestione della pratica amministrativo-contabile riferita all'odierno istante, si accoglie la richiesta di indennizzo di parte ricorrente, stabilendo che la società convenuta corrisponda al sig. Gaglioti x x x x , a titolo di indennizzo per indebita sospensione del servizio fonia, dal 9 febbraio 2015 a tutto **il** 31 maggio 2015, per complessivi 112 giorni di disservizio, la somma di euro 840,00 (ottocentoquaranta/00), calcolata al parametro di cui all'art. 4, comma 1 del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che **il** tentativo di conciliazione, promosso dall'utente, si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa;

Per tutto quanto sopra esposto

UDITA la relazione del Commissario Antonio Prete, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. x x x x Gaglioti nei confronti della società Tim-Telecom Italia xxx. per le motivazioni di cui in premessa.

APC



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La società Tim-Telecom Italia xxx. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

a) euro 840,00 (ottocentoquaranta/00), a titolo di indennizzo per indebita sospensione amministrativa del servizio fonia.

3. La società Tim-Telecom Italia xxx. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità 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 II, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 19 maggio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conf.
IL SEGRETARI
Riccardo