

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N.152

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - RICCIARDI XXXX c /TELECOM ITALIA XXX utenza
XXXXX

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 17/07/2014 , svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

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'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, " Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com." e ss.mm. e ii.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: " Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "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;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 23 gennaio 2014, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 3201, con cui il nominato di cui all'oggetto ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con Telecom ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e ss. mm. e ii.;

la nota del 4 febbraio 2014, prot. n. 5252, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

la nota di convocazione del 2 aprile 2014, prot. n. 15418, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato l'istante e la Telecom a comparire l'8 maggio 2014, alla relativa udienza di discussione;

il verbale di udienza dell'8 maggio 2014,

gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il ricorrente ha dichiarato quanto segue:

nel mese di novembre 2012 è stata sospesa la linea senza alcun preavviso e contattato il servizio clienti (operatore AB 405) si è appreso che la sospensione era per morosità;

il 29 marzo 2013, dopo numerosi reclami effettuati al servizio clienti, è stata cessata la linea con la conseguente perdita del numero.

Per i suesposti motivi, il 10 ottobre 2013, l'istante ha promosso presso questo Co.Re.Com., il procedimento di conciliazione nei confronti di Telecom, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti.

Con istanza introduttiva del presente contenzioso, l'istante, ribadendo le proprie doglianze, ha richiesto gli indennizzi per mancato preavviso della sospensione, per perdita di numerazione, per mancata gestione del reclamo, nonché le spese di procedura.

A seguito di nota di avvio del procedimento, Telecom, con memorie del 26 febbraio 2014, ha eccepito:

il 28 novembre 2012, l'utenza risulta sospesa al traffico uscente, per il mancato pagamento della fattura n. XXX, Conto 6/12, emessa il 5/10/2012, con scadenza 12/11/2012;

la sospensione è stata preceduta da lettera di sollecito del 14 novembre 2012;

per una anomalia di sistema non è possibile recuperare la copia di tale lettera, ma l'attività svolta si rileva da script del sistema amministrativo;

nel mese di novembre 2012, il servizio clienti ha fornito al ricorrente notizie di dettaglio relative alla sospensione;

nonostante la lettera del 14 novembre 2012 e le informazioni ricevute dal 191, il cliente non ha provveduto al pagamento della fattura insoluta. Per tale motivo, il 19 dicembre 2012 è stata inviata lettera di risoluzione contrattuale ed il 30 marzo 2013 l'utenza è stata cessata per morosità;

dalla consultazione delle esigenze presenti sul sistema commerciale risultano pervenuti solo due contatti telefonici, rispettivamente del 21 giugno 2013 e 26 settembre 2013, in occasione dei quali il ricorrente è stato reso edotto della situazione debitoria e delle modalità di pagamento;

risultano scoperte le fatture dei conti 6/2012; 1-2-4/2013 per un residuo totale di € 332,08;

in assenza di comunicazioni da parte del cliente, né di reclami, né di pagamenti effettuati, attualmente l'utenza è disponibile per essere assegnata a un nuovo cliente;

il 10 ottobre 2013 (dopo 316 giorni dalla sospensione dell'utenza avvenuta il 28 novembre 2012 e dopo 194 giorni dalla cessazione contrattuale del 30 marzo 2013), è stata presentata istanza al Co.Re.Com.;

il 30 ottobre 2013, in occasione del tentativo di conciliazione, si è provveduto a fornire notizie di dettaglio al rappresentante dell'Associazione Mondoconsumatori di RC ed in ottica conciliativa è stato proposto lo storno del debito residuo pari a 332,08 e la riattivazione dell'utenza, ove tecnicamente possibile o in alternativa altra utenza (il ricorrente ha reso noto di non essere interessato ad un'eventuale riattivazione del collegamento);

l'istante è stato oggetto di azioni gestionali amministrative per il mancato pagamento di alcune fatture (allegati agli atti due lettere di risoluzione contrattuale del 21 dicembre 2011 e del 24 luglio 2012).

Con memoria del 4 marzo 2014, il ricorrente precisa:

la numerazione de qua apparteneva ad un'attività commerciale (un'edicola), in uso da oltre quindici anni.

Con repliche del 25 marzo 2014 (il 17 marzo sono stati concessi ulteriori 10 giorni per le repliche considerato che l'operatore ha inoltrato le memorie ad un indirizzo errato dell'istante), il ricorrente rappresenta:

la lettera di sospensione del 14 novembre 2012 non è mai pervenuta.

L'8 maggio 2014 si è tenuta l'udienza di discussione in occasione della quale le parti hanno ribadito le proprie conclusioni e richieste. In particolare, il rappresentante dell'istante precisa che *"si è di fronte ad un caso di sospensione illegittima"*, nel mentre il rappresentante dell'operatore specifica che *"la sospensione della linea è perfettamente legittima in quanto preceduta dalla lettera di sospensione, in esito alla quale il cliente ha chiamato il 191 ed ha avuto conferma della sospensione"*.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento tenuto dalle parti nelle due fasi procedurali e, dunque, evidenziare che l'operatore convenuto ha aderito all'udienza di conciliazione e parimenti ha partecipato all'udienza di discussione tenutasi l'8 maggio 2014, rendendosi disponibile in ottica conciliativa a corrispondere un importo congruo all'oggetto della controversia.

Si stigmatizza, invece, il comportamento del rappresentante dell'istante, particolarmente *"aggressivo"* sia nella terminologia utilizzata nelle proprie memorie e repliche, sia in sede di udienza.

Tale comportamento sarà valutato ai fini del riconoscimento delle spese di procedura.

2 Riguardo al merito.

2.1 Con riferimento alla sospensione illegittima

Risulta pacifico tra le parti che il 28 novembre 2012 è stata sospesa l'utenza de qua.

Telecom sostiene di aver sospeso il servizio stante l'insoluto relativo alla fattura XXXXX, Conto 6/12, emessa il 5/10/2012, con scadenza 12/11/2012.

Peraltro, dagli atti è emerso che il ricorrente è stato già oggetto di azioni gestionali amministrative per il mancato pagamento di alcune fatture. In particolare, Telecom ha prodotto due lettere di risoluzione contrattuale, rispettivamente del 21 dicembre 2011 e del 24 luglio 2012, da cui è stato possibile desumerlo.

Si versa, dunque, in una delle ipotesi contemplate dall'art. 5 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS, vertendosi in tema di ripetuti ritardi di pagamento e/o ripetuti mancati pagamenti.

Tale disposizione prevede che l'operatore possa, una volta ottemperato l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, disporre la sospensione del servizio.

A tal proposito, l'istante ha eccepito di non aver mai ricevuto alcun preavviso.

Di converso, l'operatore dimostra, mediante il deposito di una schermata del sistema amministrativo, l'invio di *"lettera semplice"*, in data 14 novembre 2012 (non produce la lettera di sollecito, in quanto per un'anomalia del sistema non può recuperarla).

L'art. 5 succitato non prevede con quale modalità l'utente debba essere preavvertito della sospensione del servizio in caso di morosità. Ne consegue che, in forza del principio generale di libertà della forma (cfr. Cass., sent. N. 3245/2012), va ritenuta valida anche la comunicazione effettuata dall'operatore a mezzo "sms" (cfr. Co.Re.Com. Umbria Delibera n. 7/12) e quindi, ancor di più, inviata attraverso lettera ordinaria, come nella vicenda in esame.

Telecom ha, comunque, dato prova dell'attività svolta, nel mentre parte istante non solo ha continuato ad essere inadempiente, ma non ha nemmeno fornito una giustificazione in merito ai mancati pagamenti, palesando, così, un comportamento negligente e poco collaborativo.

Alla luce di quanto sin qui affermato, la richiesta di indennizzo per mancato preavviso della sospensione è rigettata.

2.2 Con riferimento alla perdita di numerazione

Il 19 dicembre 2012 Telecom ha inviato la lettera di risoluzione contrattuale, atteso che l'istante ha continuato ad essere moroso anche dopo la sospensione del 28 novembre 2012.

Difatti, alla fine del mese di novembre (dopo la sospensione), l'istante, pur avendo avuto contezza della sospensione per morosità, contattando il 191, ha continuato ad essere inadempiente ed a impedire, così, la riattivazione del servizio.

L'operatore ha, dunque, legittimamente, cessato l'utenza il 30 marzo 2013. L'istante, per evitare la perdita di numerazione, avrebbe dovuto onorare le scadenze di pagamento degli importi rimasti ad oggi insoluti.

Per tali motivi, la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione è rigettata.

2.3 Con riferimento alla mancata gestione del reclamo

Il ricorrente lamenta di avere avuto la cessazione dell'utenza il 30 marzo 2013, sebbene abbia avanzato numerosi reclami al servizio clienti per ottenere la riattivazione del servizio.

Telecom, di contro, precisa che risultano due contatti telefonici, rispettivamente del 21 giugno 2013 e 26 settembre 2013, in occasione dei quali il ricorrente è stato reso edotto della situazione debitoria e delle modalità di pagamento.

Poiché l'istante è stato informato (e tuttavia ha continuato ad essere insolvente), la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo è rigettata.

3. Con riferimento alle spese di procedura.

Le spese seguono la soccombenza dell'istante e nulla, pertanto, è riconosciuto.

Per tutto quanto sopra esposto ,

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

- 1) Il rigetto integrale, per le motivazioni di cui in premessa, dell'istanza del Sig. Ricciardi G..
- 2) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/CONS.;
- 3) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";

4) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 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' art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

I Componenti

F.to Prof. Carmelo Carabetta

F.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

F.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale