

Co.Re.Com. Cal/Rep

DELIBERAZIONE N. 23-2017

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Rimola (xxxxxx) c/Tim- Telecom Italia xxxx - utenza n. xxxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 01-08-2017, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Av. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Av. Frank Mario	Segretario

e Av. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

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"*;

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;

il 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- Corecom"* e succ. modif. ed int.;

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, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della 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. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

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";

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 3181 del 24 gennaio 2017, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 26 gennaio 2017, prot. n. 3859, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta, a mezzo e-mail, il 21 febbraio 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTA la memoria di replica prodotta dal ricorrente;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione dell'4 luglio 2017;

VISTI gli atti ed i documenti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in qualità di legale rappresentante della Rimola Infissi, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando che:

1. il 10 settembre 2016 è stata arbitrariamente sospesa la linea telefonica 0981/953XXX;
2. la sospensione è illegittima, perché è senza preavviso, ed, inoltre, perché si riferisce ad un presunto mancato pagamento di fatture pregresse di un'altra utenza telefonica, precisamente la numero 0981/950XXX, già disdetta il 2 febbraio 2016, come emerge dalla nota dell'operatore del 17 agosto 2016;
3. nell'ultima fattura del 7 giugno 2016, n. 8V00127XXX, di euro 2,40, relativa all'utenza cessata, si legge: "NON C'E' NIENTE DA PAGARE", considerato l'importo esiguo;
4. il 28 luglio 2016 ha presentato reclamo, per contestare la fattura del 7 giugno 2016, n. XV00000XXX, di euro 968,92;
5. il 20 settembre 2016 ha presentato istanza cautelare, Modello GU5, chiedendo la riattivazione dell'utenza in contestazione;
6. il 25 ottobre 2016, il Co.Re.Com. ha emesso la determinazione direttoriale n. 434.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

1. l'indennizzo per la sospensione del servizio (voce e ADSL), senza preavviso;
2. l'annullamento delle fatture emesse;
3. le spese di procedura.

In relazione a detta controversia, l'istante ha promosso il tentativo obbligatorio di conciliazione, che si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal verbale di mancata conciliazione del 27 ottobre 2016.

7. La posizione dell'operatore

In data 25 gennaio 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, rappresentando in particolare che:

- a) l'istante era titolare dell'utenza telefonica n. 0981/950XXX, cessata il 3 marzo 2015, per disdetta;
- b) sulla predetta utenza era presente una morosità di euro 770,09, per mancato pagamento di fatture risalenti a sei mesi prima della disdetta;
- c) in data 20 marzo 2016, l'utente è stato informato, a mezzo racc. A/R, che la morosità preesistente sarebbe stata addebitata sull'utenza attiva (0981/953XXX);
- d) l'operatore ha informato l'utente prima attraverso regolare sollecito di pagamento e, successivamente, con una comunicazione di risoluzione contrattuale.

Nel merito, ha eccepito che l'addebito è stato effettuato in ottemperanza all'art. 19, comma 4, delle C.G.A., perciò non si riscontra alcun inadempimento contrattuale dell'operatore, mentre, invece, è riscontrabile l'inadempimento contrattuale dell'istante, per non aver ottemperato ai propri obblighi, riguardanti il pagamento dei conti telefonici.

Per questi motivi, ha sostenuto che la sospensione dell'utenza è legittima, poiché conforme alla normativa vigente, e perché l'istante è stato avvertito sia dell'addebito delle somme non pagate sia della sospensione dei servizi. Di conseguenza, ha declinato ogni responsabilità, chiedendo il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto che in diritto.

L'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una propria memoria, con cui ha insistito nelle proprie richieste.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 4 luglio 2017, le parti, presenti a mezzo dei propri procuratori, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

8. Motivazione della decisione

L'istante lamenta l'illegittima sospensione dei servizi (voce e ADSL) dell'utenza n. 0981/953XXX, uso affari, intestata alla "Rimola Infissi", effettuata il 10 settembre 2016.

L'operatore ammette l'intervenuta sospensione, posta in essere in conseguenza della protratta morosità dell'istante relativa ad altra utenza telefonica, peraltro già cessata il 3 marzo 2015. Deduce, altresì, di aver preavvisato l'utente dell'addebito della morosità sulla linea affari e della sospensione, in caso di mancato pagamento.

La domanda dell'utente può essere accolta, per le ragioni che seguono.

L'art. 19, comma 4, delle Condizioni Generali di Abbonamento di Telecom prevede espressamente, nei confronti di un cliente intestatario di più contratti, la facoltà di Telecom di rivalersi di eventuali morosità sugli altri abbonamenti: " *Ferma restando l'applicazione delle penali di cui al presente articolo, al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di Telecom Italia il Cliente intestatario di più contratti autorizza Telecom Italia a rivalersi delle somme di cui sia risultato moroso sugli altri abbonamenti relativi ai servizi disciplinati dalle presenti condizioni generali.*"

L'art. 5 della Delibera 173/07/CONS " *Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio*" testualmente dispone: " *1. Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi*

i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento”.

Dal combinato disposto di queste norme, emerge che l'operatore in questione, è legittimato a richiedere la morosità maturata su un'altra utenza, già cessata, tuttavia, non può procedere alla sospensione di un'utenza diversa da quella afferente al mancato pagamento. Come è accaduto nel caso di specie.

La sospensione è stata, pertanto, illegittimamente effettuata sotto il profilo sopra descritto, e ciò implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 4, comma 1, All. A), delibera n. 73/11/CONS, a mente del quale: " ... *gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*", parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura "business" dell'utenza interessata.

Perciò, si stabilisce che la resistente liquidi all'istante, a titolo di indennizzo l'importo complessivo di euro 1.650,00 (milleseicentocinquanta/00) per giorni 55 di sospensione dei servizi voce e ADSL, così calcolato: (15,00 X 55 giorni).

Parimenti, si accoglie la richiesta di storno dalla fattura n. XV00000XXX, emessa il 7 giugno 2016, conto telefonico n. 4/2016, relativamente alle sole somme addebitate per l'utenza 0981950XXX, cessata il 3 marzo 2015, considerata l'incongruenza con la fattura n. 8V00127XXX, emessa in pari data, conto telefonico n. 4/2016, riferita all'utenza cessata (0981950XXX) che riporta la seguente dicitura: " NON C'E' NIENTE DA PAGARE".

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 150,00 (centocinquanta/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'istante si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che, attesa la fondatezza della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, per presentare l'istanza di definizione e per presenziare all'udienza di discussione, davanti a questo Co.Re.Com..

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; Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERAZIONE

L'accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. Rimola V. , in qualità di L.RP.T. della "Rimola Infissi ", nei confronti delle società Tim- Telecom Italia.

1. La società Tim- Telecom Italia è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, le seguenti somme:
 - a) Euro 1.650,00 (milleseicentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dei servizi voce e ADSL, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
 - b) Euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura;
2. Inoltre, l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante, procedendo allo storno delle somme addebitate per l'utenza 0981950XXX, cessata il 3 marzo 2015, dalla fattura n. XV00000XXX, emessa il 7 giugno 2016, conto telefonico n. 4/2016, considerata l'incongruenza con altra fattura n. 8V00127XXX, emessa in pari data, conto telefonico n. 4/2016;
3. La predetta società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione, entro il termine di sessanta (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 deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente

F.to Dott. Giuseppe Rotta

Il Segretario

F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale