

CO.RE.COM. CAL/FP

DELIBERAZIONE N. 47-2016

Oggetto: DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE xxxxx Company s.r.l. c/ Tim - Telecom Italia xxxx - n. utenze
xxxxxxx - xxxxxx - xxxxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 03-10-2016, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

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

e Avv. 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 le istanze dell'utente, presentate in data 2 luglio 2015 ed acquisite al prot. n. 35088, 35094 e 35097;

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

PRELIMINARMENTE, stante l'omogeneità dell'oggetto della controversia, dispone la riunione dei procedimenti, ai sensi del comma 4, dell'art. 18 del Regolamento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato addebito somme in contestazione, sospensione illegittima delle utenze, mancata portabilità, perdita della numerazione e mancata risposta ai reclami nei confronti della società indicata in epigrafe. In particolare, nelle istanze introduttive del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- a. Nel mese di gennaio 2009 veniva disdettato il contratto n. 2004Y1-BYPxxx, relativo alla gestione del servizio Multigroup mega sul numero 096413340xxx e attivato il servizio Alice Impresa Click Up sul numero 096413341xxx;
- b. La società resistente, tuttavia, fatturava i servizi disdettati, e, a seguito del reclamo, inoltrato dall'utente, comunicava che avrebbe provveduto all'emissione di note di credito in relazione alle fatture in contestazione;
- c. La società resistente non emetteva tali note di credito, nonostante i numerosi reclami inviati;
- d. A seguito di ciò, l'istante inoltrava formale reclamo avverso la fattura n. 4220914X00000xxx, del 6 agosto 2014, di € 754,00, in quanto sulla stessa erano addebitati costi relativi alla linea internet 096413341xxx, per la quale era prevista fatturazione apposita e i cui pagamenti erano stati oggetto di numerose contestazioni, rimaste prive di riscontro;
- e. Successivamente a tale reclamo, sempre nel mese di ottobre, la società resistente sospendeva la linea telefonica 0964628xxx, rivalendosi su quest'ultima per le fatture non pagate della linea internet;
- f. A seguito di tali avvenimenti, il 12 novembre 2014 l'istante sottoscriveva contratto con un nuovo gestore, ma la portabilità, per tutte le linee oggetto della controversia, non andava a buon fine poiché la società resistente non collaborava nella liberazione dei detti numeri;
- g. A seguito della presentazione di istanza al Co.re.com. Calabria, per provvedimento di urgenza, ex art. 5 del Regolamento, l'istante scopriva che i numeri predetti erano cessati per morosità e che, in data 3 marzo 2015, l'utenza n. 0964628xxx era stata assegnata ad altro utente.
- h. Ad oggi la linea internet non è stata riattivata, la linea fax è stata ripristinata il 3 aprile 2015 e per la linea fissa si è avuta perdita di numerazione.

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

- a. lo storno delle fatture in contestazione;
- b. un indennizzo per sospensione illegittima dell'utenza di linea fissa;
- c. un indennizzo per mancata portabilità delle linee fissa, fax e internet;
- d. un indennizzo per perdita della numerazione relativa alla linea fissa;
- e. un indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, e nel merito specifica:

- a. La mancata portabilità delle utenze è stata causata dalla presenza sulle stesse di una morosità pari a € 2.009,07;
- b. La società ha inviato numerose comunicazioni all'utente per informarlo delle azioni di risoluzione in atto sulle proprie utenze, che, nonostante ciò, non ha mai provveduto al pagamento delle fatture;
- c. La morosità esistente in capo all'istante è legittima, in quanto gli addebiti relativi alle fatture non pagate risultano legittimi e, quindi, sono dovuti;
- d. La società, come si evince dalla documentazione in atti, ha sempre, tempestivamente, comunicato all'istante l'infondatezza dei reclami ricevuti.

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

PRELIMINARMENTE, questo Ufficio non ritiene necessaria, ai fini della definizione del presente procedimento la fissazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento, in quanto entrambe le parti hanno utilmente articolato le proprie tesi difensive ed è stato convenientemente garantito il contraddittorio; inoltre, il fascicolo risulta adeguatamente documentato e la controversia è matura per la decisione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte come di seguito precisato.

Il ricorrente ha lamentato di aver ricevuto delle fatturazioni indebite, in relazione alla linea internet, e di averle contestate. A seguito di ciò, la società resistente ha inviato allo stesso la comunicazione del 20 marzo 2009, con la quale si impegnava ad emettere delle note di credito, che, tuttavia, a detta dell'utente, veniva adempiuta solo in parte. Come conseguenza di ciò, l'istante iniziava a rendersi moroso, per quel che concerneva la fatturazione della linea internet.

La società resistente, perciò, sulla scorta dell'art. 17.4 delle proprie Condizioni generali di abbonamento, addebitava i costi della linea internet sulle fatture relative alla linea di telefonia e, stante il mancato pagamento dell'utente, dopo espressa comunicazione, sospendeva la predetta linea di telefonia. L'utente, quindi, chiedeva la portabilità delle proprie utenze ad altro gestore, che veniva rifiutata dalla società resistente a causa della predetta morosità.

Per quel che concerne le fatturazioni indebite, non sono emersi elementi di illegittimità nelle fatturazioni inviate dalla società resistente, all'utente; tuttavia, qualora non vi abbia provveduto, la predetta società deve adempiere a quanto dalla stessa riconosciuto nella comunicazione del 20 marzo 2009.

Per quanto concerne la sospensione dei servizi sono da ritenersi legittime le sospensioni, per quel che concerne la linea internet e la linea fax, viste le morosità esistenti sulle stesse e viste le comunicazioni inviate in merito dalla società, come si evince dalla documentazione in atti. Così, invece, non può dirsi per la sospensione della linea di telefonia, in quanto su di essa non vi era morosità e la stessa è derivata dalla circostanza che la società resistente ha illegittimamente addebitato sulle sue fatturazioni i costi relativi alla linea internet. Sebbene l'operatore abbia la facoltà di sospendere il servizio in caso di reiterata morosità dell'utente, è, però, necessario, perché la sospensione possa dirsi legittima, che la stessa abbia interessato l'utenza caratterizzata dalla morosità. A tal proposito, precisa l'articolo 5, comma 1, del regolamento di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS che *"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"*.

La richiesta di indennizzo per sospensione illegittima dell'utenza relativa alla telefonia appare fondata e meritevole di accoglimento e all'istante è riconosciuto l'indennizzo previsto dagli articoli 4, comma 1 e 12, comma 2 del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS., dal giorno della sospensione, da fissarsi nel 15 ottobre 2014, fino al giorno della richiesta di portabilità ad altro gestore, il 12 novembre 2014, pari a 27 giorni, per un totale di € 405,00 (quattrocentocinque/00).

Anche per la richiesta di indennizzo per la mancata portabilità valgono le considerazioni sopra esplicitate, e se può considerarsi corretto il rifiuto della portabilità per le linee fax e internet, ex art. 10, comma 9 della Delibera Agcom n. 19/01/CIR, così non può dirsi per la linea di telefonia. Per tale motivo è accolta, la richiesta di indennizzo per mancata portabilità, per tale ultima linea. Il detto indennizzo è quantificato ai sensi degli articoli 6, comma 1 e 12, comma 2 del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS., dal giorno in cui doveva avvenire la portabilità, 22 novembre 2014, al giorno della perdita della numerazione, 3 marzo 2015, per un totale di 102 giorni, ed è pari ad € 1.020,00 (milleventi/00).

Dalla documentazione agli atti si evince, inoltre, la perdita della numerazione relativa alla linea di telefonia, appartenuta all'utente dagli anni 80', per cui all'istante è riconosciuto l'indennizzo nella misura massima prevista dall'art. 9 del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS., pari a € 1.000,00 (mille/00).

È rigettata, infine, la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, in quanto dalla documentazione agli atti è emerso che la società resistente ha garantito il dialogo e il contraddittorio con l'utente, nei termini previsti dalla propria Carta dei servizi.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, l'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura sancisce che, nel determinare tali rimborsi, si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione";

Ciò stante, atteso che, nonostante la fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione 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, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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,

DELIBERA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente:

- 1) L'accoglimento delle richieste di indennizzo avanzate da xxxxx Company xxx. con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società Tim – Telecom Italia, per quel che concerne la linea di telefonia;
- 2) La società Tim – Telecom Italia è tenuta a pagare, in favore di xxxxx Company xxx i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) € 405,00 (quattrocentocinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dei servizi;
 - b) € 1.020,00 (milleventi/00) a titolo di indennizzo per mancata portabilità;
 - c) € 1.000,00 (mille/00) a titolo di indennizzo per perdita della numerazione;
 - d) € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- 3) Il rigetto delle domande di indennizzo per sospensione dei servizi e mancata portabilità per le linee fax e internet e di mancata risposta ai reclami;
- 4) La società Tim – Telecom Italia è tenuta, qualora non vi abbia provveduto, ad adempiere a quanto dalla stessa riconosciuto nella comunicazione del 20 marzo 2009;
- 5) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
- 6) 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;
- 7) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 8) 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 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