



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio Regionale
della Calabria



Comitato Regionale
per le Comunicazioni

Co.Re.Com. Cal/Rep

DELIBERAZIONE N. 62-2016

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA –Sergi xxxx c/Tim – Telecom Italia xxx. – utenza n. xxxx

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.;

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

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";

l'istanza, acquisita al prot. n. 29488 del 21 maggio 2015, 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";

la nota del 10 giugno 2015, prot. n. 32056, 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;

la nota pervenuta in data 29 giugno 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

le controdeduzioni prodotte dal legale del ricorrente il 5 luglio 2015;

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

Considerato quanto segue:

1) La posizione dell'istante

L'istante, nella qualità di rappresentante legale, dello studio commerciale associato "XXX", ha dichiarato che:

1. *"lo studio commerciale... è titolare del contratto telefonico stipulato con Telecom Italia in data 17 giugno 2014 (...) che comprendeva chiamate illimitate verso tutti i numeri fissi e cellulari, al costo mensile di euro 45,00";*
2. *"In data 30 luglio 2014, la conferma di abbonamento perveniva con intestazione errata e contenuti inesatti (...);*
3. *"In data 28 ottobre 2014 pervenivano fatture di importo spropositato, che di fatto venivano contestate, in quanto l'importo ivi indicato era affetto della mancata applicazione della promozione offerta ...";*
4. *di aver ha contestato la fattura "n. 8U00214XXX del 6 agosto 2014 che conteneva dati errati e servizi mai richiesti, non contenuti nel contratto originario" e la fattura n. "8U00272XXX del 6 ottobre 2014";*
5. *"...in data 28 ottobre 2014 veniva interrotta la linea telefonica dello studio ...e la connessione ad internet, con la creazione di un disagio di non poco rilievo...";*
6. *"...Per tali motivazioni veniva attivata la procedura di conciliazione innanzi al Co.Re.Com. e la relativa controversia veniva conciliata in data 17 dicembre 2014 ... con la corresponsione di euro 200,00 ...";*
7. *Successivamente alla conciliazione "perveniva presso lo studio la fattura n. 8U00331XXX, emessa in data 5 dicembre 2014, relativa ai mesi di ottobre - novembre, di euro 191,00... e presso lo studio perveniva conferma di trasformazione del servizio in "linea valore + ", dicitura inesatta, visto che il contratto è stato sottoscritto con la promozione "promo tutto"...;*

8. *"in data 21 gennaio 2015 veniva trasmesso reclamo ... a Telecom".*

Lo stesso, sulla base di detta rappresentazione, ha chiesto:

- a) l'adeguamento degli importi delle seguenti fatture n. 8U00272XXX, di € 243,50, n. 8U00214XXX, di € 258,00 e n. 8U00331XXX, di € 191,00, alle condizioni contrattuali contenuti nel contratto stipulato;
- b) lo storno delle predette fatture, e la conseguente emissione di note di credito;
- c) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- d) l'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- e) l'indennizzo per la sospensione del servizio, avvenuta senza preavviso;
- f) l'indennizzo ex art 5 della delibera n. 73/11/CONS.

2) La posizione dell'operatore

La società convenuta, in data 29 giugno 2015, nel rispetto dei termini procedurali, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto il rigetto di ogni richiesta di indennizzi e/o danni, perché infondate in fatto e in diritto, sostenendo che:

1. *"le fatture n. 8U00214XXX e 8U00272XXX sono state già oggetto di precedente conciliazione, conclusasi con accordo positivo del 17 dicembre 2014";*
2. *".. non ha apportato nessun tipo di modifiche contrattuali, infatti, com'è possibile verificare dalla documentazione allegata, l'attivazione dell'offerta "Tim Valore" unitamente al bonus "Promo tutto", risultano presenti sul conto 2/2015, il quale presenta un accredito, pari ad euro 126,87;*
3. *"...in merito alla sospensione della linea, precisa che tale azione è stata determinata dal ritardato pagamento del conto 1/15".*

3) Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa solo parzialmente i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Infatti, nel caso de quo, trova applicazione il principio del *"ne bis in idem"*, mutuato dalla disciplina civilistica, per cui non possono essere riproposte domande in ordine alle quali le parti hanno già raggiunto un accordo conciliativo.

A tal fine, si rammenta che l'articolo 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS, stabilisce che, in sede di definizione, l'Autorità *"ove riscontri la fondatezza dell'istanza ... può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, o dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*,

Ciò precisato, l'oggetto della presente istanza è circoscritto alle sole domande che non sono state oggetto della conciliazione, conclusasi, con esito positivo, il 17 dicembre 2014, giacché il verbale di conciliazione costituisce titolo esecutivo, per l'esecuzione forzata di quanto in esso stabilito. Di conseguenza, questo Organo si pronuncerà solo riguardo alla fattura n. 8U00331XXX, emessa il 5 dicembre 2014, di euro 191,00, in quanto, per l'appunto, non rientrante nell'accordo di cui sopra.

NEL MERITO l'istante lamenta la sospensione dell'utenza in questione, senza preavviso, a decorrere dal 27 gennaio 2015, nonostante la pendenza del reclamo avente ad oggetto la fattura n. 8U000331XXX, contestata. Telecom, ha ammesso la sospensione dell'utenza per morosità, ha dedotto di aver tenuto un comportamento conforme all'art. 19, delle C.G.A., rubricato *"sospensione per ritardo pagamento"*, il quale stabilisce che: *"Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata"*. La convenuta sostiene ancora che *"per prassi consolidata il contratto di utenza telefonica è inquadrabile nello schema del contratto di somministrazione, pertanto, la clausola contrattuale che prevede la facoltà del somministrante di sospendere la fornitura, nel caso di ritardo pagamento anche di una sola bolletta, rappresenta una specificazione contrattuale e costituisce, quindi, una reazione all'inadempimento dell'utente ..."*, ritenendo,

dunque, del tutto legittima la sospensione della fornitura " atteso anche i rimborsi effettuati sul conto 2/15, pari ad € 126,87". Per cui declina ogni responsabilità.

Orbene, la difesa di parte resistente non può essere condivisa, stante il chiaro disposto di cui all'art. 5 Delibera 173/07/CONS, che dispone: "*Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, ... può disporre la sospensione del servizio ...*".

Dall'esame del citato articolo 5, ne discende che in nessun caso l'utenza può essere sospesa senza preavviso, neppure nel caso di "*ripetuti ritardi di pagamento*" o di "*ripetuti mancati pagamenti*", come invece argomenta la società resistente.

Dall'istruttoria è emerso che, nel caso di specie, l'utenza in questione è stata sospesa, senza alcun preavviso, né Telecom ha dedotto di aver inviato il preavviso.

Di conseguenza, la difesa della resistente è priva di fondamento giuridico, quantunque si richiami alla "prassi commerciale consolidata". Emerge, quindi, la responsabilità dell'operatore, perché questi ha sospeso l'utenza in questione, senza preavviso, in sfregio a quanto stabilito dall'art. 5 Delibera 173/03/CONS.

All'accertamento della responsabilità della Telecom consegue, dunque, la corresponsione di un indennizzo da computarsi secondo il parametro previsto dall'art. 4, comma 1, dell'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 27 gennaio 2015 (la data di sospensione dell'utenza indicata nel modello GU14, non contestata dalla società convenuta) e il *dies ad quem* nel giorno 21 maggio 2015 (data di deposito dell'istanza di definizione).

Per cui, si stabilisce che la società convenuta liquidi al ricorrente, a titolo di indennizzo, l'importo complessivo di € 862,50, per giorni 115 (7,50 X115 giorni).

Di converso, non si accoglie la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, perché l'istante non ha fornito alcuna prova. Infatti, si è limitato a riferire che: "*il 21 gennaio 2015 veniva trasmesso reclamo a mezzo e-mail e diretto sulla pec in uso a Telecom*".

Non si accoglie neppure la richiesta di storno della fattura n. 8U00331XXX, perché la società convenuta ha provato di aver effettuato un rimborso di € 126, 87 sul conto 2/2015, esibendo la relativa fattura n. 8U0034XXX.

Da ultimo, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene non dover liquidare alcunché, posto che l'istanza contiene domande risultate soddisfatte nel c.d. primo grado.

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

L'accoglimento nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal signor **Sergi A.**, per il che la società Telecom (ora Tim) è tenuta a corrispondere a favore dell'istante, le seguenti somme:

- 1) Euro **862,50** (ottocentosessanta/50), a titolo di indennizzo per la sospensione dell'utenza in questione, senza preavviso, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 2) Il rigetto, per le motivazioni di cui in premessa, di ogni domanda di indennizzo, formulata nell'atto introduttivo del procedimento;
- 3) 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;
- 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 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