

Co.Re.Com. Cal/EC

DELIBERAZIONE N. 71-2016

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA GERIA xxxx c/ TIM-TELECOM ITALIA xxx (utenza xxxxxx)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 07-11-2016, 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 l'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 l'istanza dell'utente menzionato in oggetto, presentata in data 3 maggio 2016 ed acquisita al prot. n. 18908;

Vista la nota del 10 maggio 2016, prot. n. 19564, 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;

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

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante sig.ra Gerià C, dichiara di aver subito nel mese di marzo 2016, senza preavviso alcuno da parte del gestore Tim-Telecom Italia, un'illegittima sospensione per morosità, poi divenuta risoluzione contrattuale, della propria utenza 0965622xxx, di cui era titolare da oltre 20 anni. Documentando di aver regolarmente proceduto ai pagamenti delle singole fatture contestate, insiste per il riconoscimento degli indennizzi di cui al Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011.

In particolare, l'istante richiede:

- a. l'indennizzo per sospensione e cessazione del servizio;
- b. l'indennizzo per perdita di numerazione;
- c. l'indennizzo per pratica commerciale scorretta.

2. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo, preliminarmente, la sussistenza di una morosità relativa al conto telefonico del mese di ottobre 2015, il cui pagamento sarebbe stato sollecitato nel mese di novembre 2015. Aggiunge poi di una persistenza di morosità da parte dell'istante quanto ai conti successivi, fino a giungere ad un preavviso di risoluzione contrattuale a mezzo raccomandata a.r. del 7 gennaio 2016, per mancato pagamento della fattura relativa al mese di novembre 2015. Ritenendo, pertanto, di aver agito legittimamente, procedendo alla sospensione e risoluzione contrattuale per morosità dell'utenza 0965622xxx, insiste per il rigetto integrale dell'istanza della ricorrente.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, occorre precisare che con finalità istruttorie, il 18 ottobre 2016, si è tenuta l'udienza di discussione ex art. 18 del Regolamento, in esito alla quale sono stati acquisiti al fascicolo nuovi documenti probatori, necessari ai fini del presente provvedimento.

La ricostruzione temporale e nel merito delle reciproche contestazioni, evidenziate da ricorrente e resistente nei propri scritti difensivi, ha richiesto, difatti, un lungo ed attento lavoro istruttorio da parte di questo Ufficio, prima di giungere ad una chiara e ben definita comprensione del *quid* accaduto, e sull'*an* delle rispettive pretese.

Cercando di ricostruire *ab origine* la vicenda, si evidenzia come il 16 dicembre 2015, data riferita con esattezza dal gestore nei propri scritti difensivi, la Tim-Telecom Italia abbia proceduto alla sospensione dell'utenza 0965622xxx, intestata alla ricorrente, per morosità relativa al conto telefonico ottobre 2015, scaduto il 13 novembre 2015 e sollecitato, per come riferito dal gestore, il 27 novembre 2015.

Su questa prima circostanza si precisa che gli unici solleciti di pagamento inoltrati alla ricorrente ed allegati in atti dalla resistente, sono del 24 aprile 2015, riferito alla fattura febbraio 2015, non in contestazione, e del 21 settembre 2015, riferito al mese di agosto 2015, anch'esso non oggetto della presente controversia. A ciò si aggiunga come nella fattura RU02451xxx, inoltrata alla cliente, relativa al mese di novembre 2015 e con scadenza 11 dicembre 2015, è esplicitamente presente la dicitura "*alla data del 05/11/2015 non risultano fatture scadute da saldare*". Non v'è chi non veda, pertanto, come la sospensione dell'utenza del 16 dicembre 2015, per il mancato pagamento della mensilità ottobre 2015, sia stata arbitrariamente operata dal gestore, senza substrato giuridico né preavviso alcuno.

Ed ancora, la resistente evidenzia di avere inoltrato alla sig.ra Geria il 7 gennaio 2016 una raccomandata a.r. di preavviso risoluzione contrattuale entro 10 giorni, per il mancato pagamento della fattura RU02451XXX, relativa al mese novembre 2015, con esclusione di tale evenienza in caso di effettuato versamento del *quantum* di spettanza. Agli atti di questo Ufficio è stata acquisita la ricevuta del pagamento *de quo*, datato 5 gennaio 2016, recante CPY 00012270XXX, pertanto antecedente la raccomandata di preavviso risoluzione contrattuale, avvenuta il successivo 12 marzo.

È doveroso precisare che anche la nota del 22 marzo 2016, prodotta in atti dal gestore Tim-Telecom Italia, con cui la ricorrente veniva preavvisata di un'imminente azione giudiziale/stragiudiziale nei suoi confronti per mancato pagamento delle fatture novembre 2015, gennaio 2016 e marzo 2016, non risulta fondata. *In primis*, la fattura relativa alla mensilità marzo 2016, recante come scadenza 13 aprile 2016 e riferita ad un periodo di mancata fruizione del servizio, non si comprende come abbia potuto costituire oggetto di contestazione. Quanto alla mensilità novembre 2015, è già stato argomentato in proposito, circa l'avvenuto pagamento in data 5 gennaio 2016; quanto a quella relativa alla mensilità gennaio 2016, è in atti la ricevuta di avvenuto pagamento, recante la data del 24 marzo 2016.

Anche l'ulteriore comunicazione al cliente, prodotta dalla resistente e non datata, ma presumibilmente, successiva alla data del 24 marzo 2016, in cui si comunica di avere utilizzato la somma pagata per il mese di gennaio 2016 a copertura dell'insoluto novembre 2015, risulta priva di pregio ma anzi, indice di un agire arbitrario da parte del gestore, sulla scorta delle motivazioni e prove documentali anzidette.

Anche per tale aspetto, non v'è chi non veda, pertanto, come il comportamento tenuto dal gestore Tim-Telecom Italia, che nel mese di dicembre 2015 ha sospeso senza preavviso l'utenza 0965622xxx, per una morosità riferita alla mensilità ottobre 2015, non sussistente, per poi procedere arbitrariamente alla risoluzione contrattuale del 12 marzo 2016, per morosità della mensilità novembre 2015, pagata il 5 gennaio 2016, faccia insorgere in capo al ricorrente, il diritto all'indennizzo ex artt. 4 comma 1, e 9 del Regolamento, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, per le somme di seguito specificate.

Quanto alla sospensione, poi cessazione del servizio, ai sensi dell'art. 4, comma 1, del citato Regolamento, per la somma di € 660,00 (seicentosessantaeuro/00), calcolata per un importo pari ad € 7,50(setteeuro/50) al giorno x 88 giorni, dal 16 dicembre 2015 al 12 marzo 2016, data di avvenuta risoluzione contrattuale; ai sensi dell'art. 9, per perdita della numerazione nella misura massima prevista di € 1.000,00 (milleeuro/00).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si liquida in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di € 150,00 (centocinquantaeuro/00) considerato che, nonostante la totale fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti.

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 formulate dalla sig.ra Geria C., con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società TIM-TELECOM ITALIA, relative dalla numerazione 0965622xxx;
- 2) La società è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 150,00 (centocinquantaeuro/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) € 660,00 (seicentosessantaeuro/00) a titolo di indennizzo per sospensione e cessazione del servizio;
 - b) € 1.000,00 (milleeuro/00) a titolo di indennizzo per perdita della numerazione;
- 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 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