

## Co.Re.Com. Cal/Rep

DELIBERAZIONE N. 22-2018

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Calomino xxxx c/Tim- Telecom Italia xxx - utenza n. xxxx

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 06 giugno 2018, 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 del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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 19/21 dicembre 2017;

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 del 16 novembre 2017, prot. n. 46689, 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 20 novembre 2017, prot. n. 46917 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, l'11 dicembre 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTA la nota pervenuta, a mezzo e-mail, il 20 dicembre 2017, con cui il ricorrente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 21 maggio 2018;

VISTI gli atti ed i documenti del procedimento;

Considerato quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha rappresentato che:

1. il 14 maggio 2017 ha aderito ad una offerta telefonica dell'operatore Tim- Telecom Italia, che prevedeva l'attivazione del servizio fibra;
2. in pari data è stata sospesa la linea ADSL;
3. in vista della mancata attivazione del servizio fibra, dovuta a problemi tecnici, ha esercitato il diritto di ripensamento;
4. nonostante i parecchi reclami sporti, il servizio ADSL rimaneva sospeso;
5. sono stati fatturati servizi non richiesti, regolarmente contestati;
6. nel mese di settembre è stata sospesa parzialmente la linea voce.

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto:

- a) lo storno delle somme non dovute, nonché il rimborso delle somme pagate e non dovute;
- b) l'indennizzo per la sospensione del servizio;
- c) l'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti
- d) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami
- e) 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 15 novembre 2017, in atti.

## 1. La posizione dell'operatore

Il 11 dicembre 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha contestato le domande dell'istante, chiedendone il rigetto, poiché infondate in fatto ed in diritto.

La stessa ha riferito che il 15 maggio 2017 è stato offerto all'istante il servizio fibra in promozione, ma l'OL è stato annullato il successivo 20 maggio, per l'esercizio del diritto di ripensamento dell'istante. Per di più, ha riferito che il 24 giugno 2017, su richiesta dell'istante, è stato emesso l'OL per l'attivazione del servizio "internet senza limiti", servizio attivato il successivo 30 giugno, con contestuale invio della relativa modulistica per i contratti a distanza, come previsto dalla normativa vigente.

Oltre a ciò, ha riferito che risulta a carico dell'utenza in contestazione una morosità di euro 223,00, ed il mancato pagamento della fattura relativa al mese di luglio 2017 ha causato la sospensione della linea dal 15 settembre fino al 26 ottobre 2017, che è stata riattivata solo a seguito di reclamo, ma l'istante ha omesso anche il pagamento dei conti per i mesi di settembre e ottobre 2017. Ha precisato, altresì, che tutte le azioni amministrative eseguite sull'utenza in contestazione sono state precedute da solleciti di pagamento e da regolare risoluzione contrattuale, richiamando, a tal fine, l'art. 20 delle C.G.A. e l'art. 5 del Regolamento, delibera n. 173/07/CONS. Per ultimo, ha evidenziato che non risultano reclami che potrebbero giustificare il mancato pagamento dei conti telefonici. Relativamente, al malfunzionamento del servizio, ha rilevato che, come emerge chiaramente dal retro cartellino, allegato, ai fini probatori, tutte le segnalazioni di guasto sono state evase entro il termine contrattuale, sostenendo che la segnalazione è un elemento indispensabile, ai fini della conoscibilità dei disservizi che potrebbero interessare le migliaia di utenze dallo stesso gestite. Perciò, la mancanza di reclami esime gli operatori da ogni responsabilità riguardo eventuali disservizi. Tale orientamento è, peraltro, confermato dalle delibere Agcom.

Per questi motivi, ha declinato ogni responsabilità, chiedendo il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

Il 20 dicembre 2017, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, la memoria difensiva, con cui, oltre a ribadire le richieste già formulate nel modello GU14, ha contestato quanto dedotto ed affermato dalla resistente.

All'udienza del 21 maggio 2018, da una parte, il gestore ha ribadito la correttezza del proprio operato, dall'altra, l'istante, tramite il proprio delegato, ha insistito nelle richieste, per come formulate nell'atto introduttivo. Il Responsabile del procedimento, comunque, ha acquisito elementi utili ai fini della decisione.

### 1. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante vengono accolte nei limiti di seguito precisati.

La presente controversia ha come oggetto la sospensione del servizio voce e ADSL, mancata attivazione del servizio fibra, la mancata risposta ai reclami, e l'addebito di somme per servizi non richiesti.

Orbene, risulta accoglibile la richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio (voce e ADSL). Nel caso di specie, l'istante ha lamentato la sospensione del servizio ADSL, a decorrere dal 14 maggio 2017, nonché la parziale sospensione della linea voce, a decorrere dal mese di settembre 2017, nonostante la puntuale contestazione delle fatture.

L'operatore ha ammesso la sospensione dell'utenza per morosità, ha dedotto di aver tenuto un comportamento conforme all'art. 20, 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 resistente ha sostenuto 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, sottolineando, altresì, che ogni azione amministrativa è stata preceduta da regolari solleciti di pagamento, nonché dalla nota, con cui si comunicava l'imminente risoluzione contrattuale, per tali motivi ha declinato ogni responsabilità.*

Nel caso di specie, 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 ...*". Al comma 2, lo stesso articolo prosegue, sottolineando che: "*non può intendersi come mancato pagamento, il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ...*".

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*", "*ripetuti mancati pagamenti* e per tutto il periodo in cui sia pendente una procedura di reclamo".

Dall'istruttoria è emerso che, nel caso di specie, i servizi in questione sono stati sospesi in costanza di due reclami, il primo trasmesso dall'utente il 14 luglio 2017, ed il successivo il 4 settembre 2017, come si evince dal rapporto di trasmissione, prodotto dal ricorrente.

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

All'accertamento della responsabilità del gestore 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, relativamente al servizio ADSL, si ritiene di individuare il *dies a quo* al giorno 14 luglio 2017 (la data del primo reclamo) e il *dies ad quem* al 26 ottobre 2017 (data della riattivazione), per un totale di giorni 105. Per cui, si stabilisce che la società convenuta liquidi al ricorrente, a titolo di indennizzo, per la sospensione del servizio ADSL l'importo complessivo di € 787,00 (settecentoottantasette/00) per giorni 105 (7,50 X105).

Analogamente, per quanto concerne la sospensione del servizio voce, si ritiene di individuare il *dies a quo* al giorno 4 settembre 2017 (la data del secondo reclamo, in cui si paventava la sospensione anche della linea telefonica) e il *dies ad quem* al 26 ottobre 2017 (data della riattivazione), per un totale di giorni 53. Per cui, si stabilisce che la società convenuta liquidi al ricorrente, a titolo di indennizzo, per la sospensione del servizio voce l'importo complessivo di € 397,00 (trecentonovantasette/00) per giorni 53 (7,50 X53).

Parimenti, si accoglie la richiesta di indennizzo per ritardata risposta ai reclami, poiché l'istante ha fornito la prova di aver inviato due reclami, a mezzo fax, il 14 luglio e, successivamente, il 4 settembre 2017, ricevendo riscontro solo dopo l'udienza di conciliazione, tenutasi il 15 settembre 2017. Il ritardo accumulato dall'operatore, va rapportato al periodo compreso tra il 14 luglio 2017 (data del primo reclamo) e il 15 novembre 2017 (data dell'udienza di conciliazione), e corrisponde a 95 giorni (decurtati i 30 giorni previsti per dare seguito al reclamo). Di conseguenza, l'indennizzo che l'operatore dovrà corrispondere, ai sensi dell'art. 11, comma 1, è pari ad euro 95,00 (novantacinque/00).

Per ultimo, considerato il mancato dialogo tra l'operatore e il ricorrente e l'esiguità della posizione debitoria, in applicazione del principio del *favor utentis*, si dispone lo storno della morosità esistente.

Di converso, non trova accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio fibra, poiché l'operatore ha provato, attraverso l'esibizione delle schermate di contatto, l'esercizio del diritto di ripensamento esercitato dall'utente.

Si rigettano le altre richieste.

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 parziale della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, compresa l'assistenza legale, per presentare l'istanza di definizione e per presenziare all'udienza di secondo grado, svoltasi in audioconferenza, 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 parziale dell'istanza presentata dal Sig. **Calomino E.**, 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 **1.184,00** (millecentoottantaquattro/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio voce/ADSL, per come indicato dettagliatamente nella parte motiva del provvedimento, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
  - b) euro **95,00** (novantacinque/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
  - c) 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 della morosità esistente, indicata nella memoria difensiva, pari ad euro 223,00 (duecentoventitre/00);
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