

CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N.44 DEL 13.04.2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Rotundo xxxxx/ Telecom Italia xxx - utenza n. xxxxx)

IL DIRETTORE

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;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche. ed integrazioni;

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 ed il Co.Re.Com. Calabria, in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (*cinquecento/00*) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: "*al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale*";

VISTA l'istanza, acquisita in data 23 gennaio 2015 al prot. n. 3092, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria 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 29 gennaio 2015, prot. n. 3936, 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 in data 24 febbraio 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal legale del ricorrente e tutta la documentazione acquisita in atti;

CONSIDERATO che:

l'istante ha lamentato il seguente disservizio (sospensione della linea voce e dell'adsl) nei confronti della Società indicata in epigrafe. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 6 ottobre 2014, riscontrava la sospensione della linea voce sull'utenza *de qua*, che veniva ripristinata il giorno stesso a seguito di reclamo;
- b. sempre nella stessa data e fino al 10 ottobre successivo, gli veniva sospeso anche il servizio adsl.

La sospensione di che trattasi è stata disposta senza preavviso e su un'utenza di tipo "affari", sebbene disposta per una pregressa morosità.

Il ricorrente evidenzia che le fatture non pagate hanno determinato la sospensione, sebbene siano state oggetto di precedente conciliazione. Precisa di avere sempre pagato le fatture Telecom pervenute al proprio indirizzo.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 27 novembre 2014, in atti.

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

- a. l'annullamento delle fatture che hanno generato la sospensione;
- b. gli indennizzi contrattuali per l'indebita sospensione;
- c. la rettifica dell'indirizzo riportato nelle fatture;
- d. il rimborso delle spese di procedura.

RILEVATO che la società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza, la genericità ed indeterminatezza delle domande avversarie e chiedendone, perciò, il rigetto:

- quanto al verbale di conciliazione, la resistente conferma l'esistenza di un accordo conciliativo tra le parti, sottoscritto in data 4 agosto 2014, in forza del quale si prevedeva lo storno del conto 2/2012 ed il

pagamento dell'indennizzo di € 400,00. Produce agli atti la documentazione attestante l'avvenuto adempimento agli obblighi assunti per effetto del suddetto accordo;

- quanto al disservizio che qui si contesta, Telecom assume che la sospensione non può che essere stata generata dal mancato pagamento del conto 5/2014 (relativo al periodo giugno-luglio 2014), di € 192,00. Detta fattura non è stata oggetto della conciliazione summenzionata e risulta ancora insoluta.

Chiede il rigetto, per infondatezza, delle domande di indennizzo ed il rigetto, per indeterminatezza e genericità, delle domande di storno delle fatture.

Chiede, inoltre, il rigetto della richiesta di rettifica dell'indirizzo delle fatture, in quanto non è dato comprendere quale indirizzo l'utente intenda inserire nelle fatture, nè risulta che la richiesta sia mai stata inoltrata ai competenti uffici dell'operatore.

RILEVATO, altresì, che in replica alle deduzioni dell'operatore, il legale di parte istante chiarisce quanto segue:

- a seguito di contatto telefonico con il servizio clienti, l'utente apprendeva dell'esistenza di una fattura insoluta di € 9,00, in scadenza il 10/09/2014 (addebito costi per tardato pagamento del conto telefonico oggetto di precedente conciliazione) ed inoltrava richiesta di annullamento della fattura medesima;
- la fattura n. xxxxx, prodotta dal convenuto, non è mai stata recapitata al ricorrente, come dimostra l'inesatta intestazione e l'invio presso un indirizzo diverso da quello del ricorrente;
- l'errata indicazione determina il continuo mancato ricevimento dei conti telefonici e costringe l'utente a recuperarli, recandosi personalmente presso il centro di smistamento di poste italiane;
- l'operatore non ha fornito prova dell'assolvimento degli obblighi di preavviso di sospensione, oltre che dell'avvenuto recapito della fattura suddetta; con ciò, violando le previsioni di settore e precludendo all'utente di verificare l'esattezza dei conti telefonici e contestarne la debenza.

Insiste per l'accoglimento di tutte le domande, deduzioni, conclusioni già rassegnate.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata espressamente richiesta ed è stata giudicata ininfluenza ai fini della decisione;

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

L'odierno ricorrente lamenta la sospensione, senza preavviso, del servizio voce per un'intera giornata e del servizio adsl per complessivi 5 giorni. La richiesta è fondata e merita accoglimento, in quanto, a norma dell'art. 5 del vigente Regolamento di procedura, approvato con delibera n. 173/07/Cons, l'operatore, anche in caso di mancato/ritardato pagamento del corrispettivo per i servizi erogati, è tenuto ad informare l'utente, con congruo preavviso, del mancato pagamento dei conti telefonici e delle conseguenze derivanti dal perdurare della morosità.

In ogni caso, l'operatore non può procedere alla sospensione del servizio in pendenza di una procedura di reclamo, di conciliazione o di definizione della controversia, e fino alla conclusione della stessa.

Nel caso di specie, la dichiarazione del ricorrente, che lamenta l'indebita sospensione, non è stata confutata dall'operatore, il quale non ha dato prova di avere preavvisato l'utente della sospensione dei servizi, al perdurare della morosità; sicché si ritiene che i servizi siano stati sospesi arbitrariamente.

Ciò posto, deve ritenersi fondata e meritevole di accoglimento, la richiesta del ricorrente intesa ad ottenere un indennizzo per la sospensione dei servizi *de quibus*, disposta in carenza dei requisiti prescritti dalle norme vigenti. E precisamente, deve riconoscersi l'indennizzo per la sospensione di un intero giorno del servizio fonia e per la sospensione di cinque giorni del servizio ADSL. L'indennizzo, calcolato ai sensi del combinato disposto dell'art. 4, comma 1 e dell'art. 12, comma 2 del Regolamento – all. A alla delibera n. 73/11/Cons, è pari ad € 7,50 x 2, per ogni giorno di indebita sospensione, per un complessivo importo pari ad € 90,00 (novanta/00).

In merito alla richiesta *sub a* (annullamento delle fatture che hanno generato la sospensione), il legale del ricorrente precisa che la fattura contestata, di cui si chiede lo storno, ammonta ad € 9,00, scaduta il 10/09/2014 ed avente ad oggetto: addebito costi per tardato pagamento del conto telefonico oggetto di precedente conciliazione.

Per quanto sopra, ritenendo che detta fattura sia stata indebitamente emessa, se ne dispone lo storno integrale in favore dell'utente.

Infine, quanto alla richiesta *sub c* (rettifica dell'indirizzo riportato nelle fatture), la stessa non può essere oggetto di valutazione da parte di questo Co.Re.Com, dal momento che è volta all'ottenimento di una pronuncia che impone un *facere* all'operatore; la qual cosa è inibita a questo Organo decidente dall'art. 19, comma 4 del Regolamento di procedura, attesa la natura vincolata dei provvedimenti di definizione delle controversie.

Resta salva, in ogni caso, la facoltà delle parti, nell'ambito della propria autonomia negoziale, di procedere all'aggiornamento/rettifica dei dati riportati nel contratto di abbonamento e nei documenti di contabilità.

Nel caso che ci occupa, evidentemente, è onere dell'utente richiedere espressamente all'operatore la rettifica/variazione dell'indirizzo riportato nelle fatture.

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare 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 € 50,00 (cinquanta/00) considerato che, nonostante la fondatezza dell'istanza, il tentativo di conciliazione non ha avuto esito positivo, con inutile aggravio di costi per la difesa e la gestione del procedimento di secondo grado;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) La società Telecom Italia è tenuta a corrispondere al sig. Rotundo V. , a mezzo bonifico o assegno bancario:
 - a) l'importo di € 90,00 (novanta/00), a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione dei servizi fonia/adsl;
 - b) l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;
 - c) lo storno della fattura scaduta il 10/09/2014, di € 9,00;
- 2) La somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- 3) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 4) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) La presente determina è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell' art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Reggio Calabria, 9 aprile 2015

Il Responsabile del Procedimento
F.to D.ssa Caterina Romeo

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria
F.to Avv. Rosario Carnevale