

Co.Re.Com. Cal/EC

DELIBERAZIONE N. 42-2016

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA RODA' xxxx c/ TIM-TELECOM ITALIA xxx (utenza xxxxxxxx)

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 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 15 febbraio 2016 ed acquisita al prot. n. 6271;

Vista la nota del 22 febbraio 2016, prot. n. 7607, 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 Rodà A., dichiara di avere subito nel mese di settembre 2015 la sospensione della propria utenza 0965371xxx a causa del mancato pagamento delle fatture relative ai mesi di giugno, luglio ed agosto 2015. Tale circostanza, sarebbe stata appresa mediante varie comunicazioni intercorse con gli operatori del numero 187 di Telecom Italia, che avrebbero, tra l'altro, provveduto ad effettuare i conteggi relativi al *quantum* dovuto dalla ricorrente. A seguito della comunicazione *de qua*, la stessa riferisce di avere sanato la propria morosità in data 29 settembre 2015, ed avere richiesto la riattivazione della propria linea il successivo 2 ottobre, allegando alla propria istanza le ricevute degli effettuati pagamenti. In data 10 ottobre, sarebbe però venuta a conoscenza dell'assegnazione della propria numerazione ad altro utente, in conseguenza dell'avvenuta risoluzione contrattuale unilaterale operata dal gestore Tim-Telecom Italia. L'istante dichiara, pertanto, di essersi vista costretta a richiedere l'attivazione di una nuova linea telefonica, non essendo più la propria nella disponibilità di Telecom Italia, il tutto ad esclusiva responsabilità di quest'ultima, che con illegittime sospensioni non preavvisate e risoluzione contrattuale non operata secondo le modalità di cui alle C.G.A., aveva disposto l'assegnazione ad altro utente della numerazione in uso alla ricorrente sin dal lontano 1995.

In data 9 novembre 2015, prot. 49822, l'istante promuove un tentativo di conciliazione nei confronti della società odierna resistente, avente ad oggetto "*sospensione utenza per cause amm.ve, perdita numerazione, violazione oneri informativi, addebito somme in contestazione (utenza 0965371xxx)*", conclusosi negativamente, *giusta* verbale di mancata conciliazione del 15 dicembre 2015, in atti.

In data 15 marzo 2016 la sig.ra Rodà ha presentato istanza di definizione della controversia acquisita al n. 11433 di protocollo generale.

In base a tali premesse, l'istante richiede:

- a. la riattivazione della linea telefonica originaria con numerazione 0965371xxx;
- b. Indennizzo per sospensione del servizio;
- c. Indennizzo per mancata attivazione servizio;
- d. indennizzo per perdita di numerazione;

2. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo la conformità del proprio operato alle C.G.A. posta la morosità dell'utente e la conseguente legittimità della cessazione del contratto, previa sospensione. Posta, pertanto, la legittimità della cessazione dell'utenza, la numerazione ormai resa disponibile è stata, conseguentemente, ceduta a terzi.

Quanto alla lamentata mancata attivazione di nuova numerazione, eccipisce la sussistenza di una pregressa morosità, riferibile ai conti telefonici n. 2 e 3/14 per un totale di € 63,93; circostanza che legittima il gestore, ex art. 3 comma 2 delle C.G.A., a subordinare il perfezionamento dell'attivazione di un nuovo contratto, al previo pagamento delle somme insolute.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, occorre chiarire come la richiesta *sub specie* della riattivazione della linea con l'originaria numerazione 0965371xxx, debba essere rigettata, non potendo incidere, il presente provvedimento, su terze parti, non odierni contraddittori, posto l'avvenuto passaggio della numerazione *de qua* ad altro utente.

Per quanto concerne il disservizio relativo alla sospensione della linea e la successiva risoluzione contrattuale unilaterale operata dal gestore Telecom Italia, la subita perdita di numerazione e la mancata attivazione di una nuova linea per morosità, possono trovare accoglimento le richieste di indennizzo inoltrate dalla ricorrente per le seguenti motivazioni, articolate in un *unicum*, posto il comune substrato giuridico da cui traggono origine i diritti indennitari *de quibus*.

La società resistente ha eccepito di avere legittimamente sospeso l'utenza per morosità, con avvenuto preavviso di sospensione, e di avere, conseguentemente, ex art. 21 delle C.G.A., proceduto a "...risolvere di diritto il contratto". Dalla documentazione istruttoria esibita dall'operatore, in atti, tale circostanza non è stata, *ex adverso*, in alcun modo provata. Nessuna comunicazione è pervenuta alla ricorrente, relativa a situazioni di pregressa morosità, né relativa a mensilità anno 2014, né relativa a mensilità anno 2015, con preavviso di imminente sospensione della linea, né, tantomeno, nelle fatture prodotte da gestore, è presente la dicitura di rito relativa ad eventuali precedenti conti insoluti. A ciò si aggiunga che, ai sensi dell'art. 21 delle C.G.A. "... trascorsi 15 giorni dalla data di sospensione del Servizio, determinatasi per qualsiasi causa, TIM può risolvere di diritto il presente Contratto dando al Cliente un preavviso tramite raccomandata con avviso di ricevimento di almeno 10 giorni dalla data di ricevimento della stessa...omissis", raccomandata che non è mai stata ricevuta dalla ricorrente, né tantomeno prodotta documentalmente in questa sede dalla resistente.

Alla luce delle motivazioni *de quibus*, anche la mancata attivazione di una nuova linea, richiesta dalla sig.ra Rodà il 2 ottobre 2015 una volta appresa l'indisponibilità della propria originaria numerazione, illegittimamente venduta dal gestore a terzi, determina una responsabilità del gestore per inadempimento, non risultando comprensibile a quale pregresso *status* di morosità possa riferirsi, non essendo lo stesso mai stato comunicato all'utente, né riportato su alcuna fattura, ma anzi confutato da quanto riportato in calce alla fattura RU005375xx, in atti, che testualmente riporta la dicitura "alla data del 07/04/2015 i pagamenti delle fatture scadute risultano effettuati".

Non v'è chi non veda, pertanto, come il gestore Tim-Telecom Italia, che il 29 maggio 2015 - data

indicata con esattezza dallo stesso nei propri scritti difensivi ed acquisita dal decidente come dato incontrovertibile, posta l'oggettività del soggetto referente - ha sospeso senza preavviso alcuno la linea telefonica della sig.ra Rodà 0965371xxx. Dopodiché ha arbitrariamente disposto la cessazione il successivo 21 agosto; da ultimo ha ceduto la numerazione ad un utente terzo. Come se non bastasse ha richiesto alla ricorrente a settembre 2015, il pagamento delle fatture RU010927xx, relativa al mese di giugno 2015, ed RU015120xx, relativa al mese di luglio 2015, entrambi periodi in cui la sig.ra Rodà non ha effettivamente usufruito dei servizi di telefonia. Questa condotta fa insorgere in capo alla ricorrente il diritto all'indennizzo ex artt. 4, 9 e 3 comma 1, del Regolamento, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, per le somme di seguito specificate.

Quanto alla sospensione del servizio, ai sensi dell'art. 4 del citato Regolamento, per la somma di € 637,50 (seicentotrentasetteeuro/50), calcolata per un importo pari ad € 7,50(setteeuro/50) al giorno x 85 giorni, dal 29 maggio 2015 al successivo 21 agosto, data di risoluzione unilaterale contrattuale; ai sensi dell'art. 9, per la perdita di numerazione, nella misura massima prevista dal Regolamento di € 1.000,00 (milleeuro/00), posta la storicità dell'uso della numerazione, risalente al 1995; ai sensi dell'art. 3 comma 1, per mancata attivazione del servizio, per un importo di € 1.162,50 (millecentosessantadue/50), calcolata per un importo pari ad € 7,50(setteeuro/50) al giorno x 155 giorni, dal 12 ottobre 2015 al 15 marzo 2016, data di presentazione dell'istanza di definizione in esame.

A ciò, si aggiunga la restituzione della somma complessiva di € 95,88 (novantacinqueeuro/88), per indebita percezione di somme non dovute da parte del gestore, stante l'inutilizzo del servizio di telefonia nei mesi di giugno e luglio 2015, cui si riferiscono le fatture RU010927xx ed RU015120xx, in atti, il cui pagamento è stato richiesto alla ricorrente dall'operatore a sanatoria di una presunta morosità e pagato dalla stessa il 29 settembre 2015.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si impone 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 € 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) Il rigetto della richiesta dell'istante sig.ra Rodà A. di riattivazione della linea telefonica con numerazione 0965371xxx;
- 2) L'accoglimento delle richieste di indennizzo avanzate con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società TIM-TELECOM ITALIA;

- 3) 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) € 637,50 (*seicentotrentasetteeuro/50*) a titolo di indennizzo per sospensione del servizio fonia per la numerazione 0965371xxx;
 - b) € 1.000,00 (*milleeuro/00*) a titolo di indennizzo per perdita della numerazione;
 - c) € 1.162,50 (*millecentosessantaque/50*) a titolo di indennizzo per mancata attivazione di una nuova linea;
 - d) € 95,88 (*novantacinqueeuro/88*) a titolo di rimborso di somme indebitamente percepite per servizi di telefonia non usufruiti dalla ricorrente.
- 4) 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;
- 5) 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;
- 6) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 7) 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