

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N.165/12

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA -Mara xxx c/TELECOM ITALIA xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 29 novembre 2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

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;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del 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- Co.Re.Com." e ss.mm. e ii.;

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

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" e ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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);

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 del 8 marzo 2012, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 12278, con cui la società xxxxxx ne ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la Società Telecom Italia xxx, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e ss. mm. e ii.;

la nota del 15 marzo 2012, prot. n. 13474, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

la nota del 28 maggio 2012, prot. 24861, con cui veniva fissata l'udienza di discussione per il giorno 21 giugno 2012;

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

udite le parti;

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La società xxxxx ha dichiarato di aver subito l'interruzione del servizio da parte dell'operatore Telecom, sulla linea xxxxxxx, senza alcun preavviso, dall'8 agosto 2011 al 14 dicembre 2011.

La linea è stata riattivata a seguito di un provvedimento d'urgenza emesso dal Co.Re.Com.

La ricorrente ha contestato tre fatture (il 20 marzo 2011 ha contestato le fatture n. xxxxxxxx, del 6 dicembre 2010, pari a € 1.279,50 e n. xxxxxx, del 7 febbraio 2011, pari a € 518,50; il 5 settembre 2011 ha contestato la fattura n. xxxxxxx, del 5 agosto 2011, pari a € 1.216,76), riferibili ad altra utenza telefonica intestata sempre alla società (xxxxxxx).

Nelle predette fatture sarebbe stato richiesto il pagamento di un servizio business mai attivato e, dunque, le condizioni contrattuali, applicate da Telecom, sarebbero state diverse rispetto a quelle previste e accettate

Telecom non ha fornito alcun riscontro ai reclami, ha interrotto il servizio e non ha precisato in modo univoco il perché dell'eventuale e asserita somma pretesa.

Per i suesposti motivi, l'istante ha promosso in data 29 novembre 2011, presso questo Co.Re.Com., il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione.

In data 8 marzo 2012, con istanza introduttiva del presente contenzioso, l'utente ha ribadito le proprie doglianze ed ha avanzato le medesime pretese già proposte in sede di tentativo di conciliazione. In particolare, ha richiesto l'indennizzo: per l'interruzione del servizio voce e adsl; l'indennizzo per mancata gestione reclami, il risarcimento danni, nonché il riconoscimento delle spese di procedura.

A seguito di nota di avvio del procedimento, datata 15 marzo 2012, parte convenuta, con memoria depositata in data 24 aprile 2012, ha sottolineato che le contestazioni dell'utente si riferiscono ai radddebiti sulla linea xxxxxx, di importi non pagati e relativi alla linea xxxxxxx, attualmente cessata.

Il radddebito di tali somme, operato da Telecom su altra linea in uso al cliente, n. xxxxxxxx, è stato legittimamente effettuato ai sensi dell'art. 18 n. 4 delle condizioni generali di abbonamento che recita: "Ferma restando l'applicazione delle penali di cui al presente articolo, al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di Telecom Italia, il cliente intestatario di più contratti autorizza Telecom Italia a rivalersi delle somme di cui sia risultato moroso sugli altri abbonamenti relativi ai servizi disciplinati dalle presenti condizioni generali".

Il gestore ha specificato, altresì, che, in data 26 gennaio 2011, risulta acquisita dal sistema commerciale CMR la richiesta di disdetta dell'utenza xxxxxxx, intestata alla ricorrente, a firma dell'amministratore unico, a seguito della quale la predetta utenza è stata cessata in data 3 febbraio 2011.

In data 13 aprile 2011, l'operatore ha ricevuto reclamo, afferente alla linea xxxxxxxx, in merito alla ricezione delle fatture xxxxxxxx, conto 1°/2011, del 6 dicembre 2010, pari a € 1279,50 e n. xxxxxx, conto 2°/2011, del 7 febbraio 2011, pari a € 518,50.

Telecom, ha specificato che, nell'anzidetto reclamo, l'Aralam ha evidenziato che l'utenza in questione non è stata mai richiesta.

Il predetto reclamo non è stato riscontrato dal gestore, in quanto l'utenza xxxxxx risulta attivata in data 18 agosto 2003 e tutte le precedenti fatture risultano saldate.

A riprova di quanto sopra evidenziato, l'operatore ha precisato che per tale linea, in data 14 gennaio 2011, risultava inviata racc. A/R, alla casella postale di Asti, di formale disdetta, accompagnata da documento di riconoscimento dell'utente (seguita dalla cessazione della linea operata in data 3 febbraio 2011).

Di ciò veniva fornito riscontro telefonico al Legale della cliente.

Poiché le fatture in questione (la 1/2011 e la 2/2011 della linea xxxxxx) non sono state saldate, sulla fattura del bim. 5°/2011, relativa all'utenza xxxxxx (oggetto della presente controversia), e pari ad un importo totale di € 1.491,00, Telecom ha riaddebitato € 1212,71 (€ 1212,71 anziché € 1.279,50, relativo alla fattura xxxxxxxx, conto 1°/2011).

Tale importo (ridotto) tiene conto della compensazione avvenuta con la fattura xxxxxxxx, bim. 3/2011, sempre afferente all'utenza xxxxxxxx, pari a € -66,79 (fattura finale di chiusura contratto, afferente alla linea xxxxxxxx).

Detto riaddebito è stato preceduto da una comunicazione, inviata al cliente tramite lettera racc. a/r, del 8 maggio 2011.

A seguito di quanto sopra rilevato, la cliente ha effettuato un pagamento in acconto di € 228,09, sulla fattura del bim. 5°/2011, pari € 1.491,00, lasciando scoperto l'importo di € 1262,91.

In data 4 ottobre 2011, l'utente ha inoltrato reclamo e Telecom, con riscontro del 28 ottobre 2011, ha fornito chiarimenti e modalità per poter applicare la procedura "Frode da sottoscrizione", nell'ipotesi di disconoscimento, da parte del cliente, della sottoscrizione apposta sul contratto.

In data 10 novembre 2011, previo invio di sollecito di pagamento, del 13 ottobre 2011, la linea xxxxxxx è stata sospesa per il mancato pagamento del residuo fattura n. xxxxxxxx, conto 5/11 (ossia € 1262,91).

A seguito del conseguente reclamo telefonico della cliente, la stessa è stata avvisata in merito allo scoperto, ed è stata, altresì, invitata a provvedere al pagamento del dovuto, per la riattivazione.

In data 23 novembre 2011, è stata inviata ulteriore nota all'utente, con l'indicazione degli importi scoperti.

L'odierno ricorrente, in data 29 novembre 2011, ha presentato istanza GU5 al Co.Re.Com., per la quale l'utenza veniva riattivata il 13 dicembre 2011.

In conclusione, Telecom ha ribadito che la linea xxxxxxx è stata cessata per disdetta e la relativa situazione amministrativa presenta una scopertura per un totale di € 1792,56, per i conti scoperti 2/2011 pari a € 518,50; 5/2011 pari a € 1262,91 e 6/11 pari a € 11,15.

Con nota del 28 maggio 2012 è stata fissata l'udienza di discussione per il giorno 21 giugno 2012, alla quale hanno presenziato entrambe le parti, senza, tuttavia, raggiungere un accordo.

Motivi della decisione

1 In tema di rito.

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento delle parti nella fase della conciliazione e, nello specifico, evidenziare che l'operatore convenuto ha partecipato all'udienza di conciliazione ed ha proposto la corresponsione di un indennizzo previsto dalle condizioni generali di contratto, al fine di comporre la presente controversia.

Ciò premesso, si rileva che la domanda di risarcimento del danno formulata dall'istante esula dalla competenza di questo Co.Re.Com. chiamato solo a verificare la sussistenza del fatto obiettivo, cui si correla il riconoscimento di un congruo indennizzo, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS. Tuttavia, resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

Per quanto sopra evidenziato, ne consegue che la domanda di risarcimento danni, avanzata dal ricorrente, deve intendersi come domanda di condanna di Telecom al pagamento di un indennizzo, quale conseguenza delle contestazioni oggetto del presente procedimento.

2 Riguardo al merito.

La questione qui esaminata ha per oggetto alcuni asseriti inadempimenti contrattuali dell'operatore; rappresentati dalla sospensione arbitraria del servizio telefonico e di adsl, senza preavviso; nonché dalla mancata gestione dei reclami.

2.1 Con riferimento alla sospensione del servizio voce e adsl

Dagli scritti difensivi, risulta pacifico che il 13 ottobre 2011, l'operatore telefonico ha inviato all'utente un sollecito per il mancato pagamento del residuo della fattura n. xxxxxxxx, relativa al bim. 5/11, pari € 1262,91, con contestuale preavviso di sospensione dei servizi, a mancato saldo della predetta fattura.

L'odierna ricorrente ha avuto contezza della situazione de qua contattando, anche, il Servizio Clienti, che l'ha avvisata in merito allo scoperto e l'ha sollecitata a saldare il dovuto, al fine di rivedersi riattivare i servizi in questione.

Dunque, Telecom ha, preventivamente, informato la ricorrente della decisione che la riguardava, ai sensi dell'art. 4, comma 3, lett d, della delibera n. 179/03/CSP.

Successivamente, e precisamente il 10 novembre 2011, Telecom ha sospeso entrambi i servizi succitati, in un termine non breve e tale da consentire alla controparte di effettuare le necessarie verifiche, onde poter curare i propri interessi e, dunque, regolarizzare la propria posizione amministrativa.

Peraltro, per quanto comprovato dal gestore, numerose sono state le comunicazioni, inoltrate all'utente, volte al recupero delle somme dovute.

Ne deriva che il comportamento dell'operatore risulta legittimo, atteso che lo stesso solo persistendo la morosità, e con un dovuto preavviso, ha disattivato i propri servizi.

Alla luce di quanto si qui considerato, questo Co.Re.Com. ritiene che non possa essere riconosciuto all'utente l'indennizzo per sospensione servizi.

2.2 Con riferimento alla mancata gestione del reclamo

Il reclamo del 20 marzo 2011, pervenuto al gestore in data 6 aprile 2011, afferente alla linea xxxxxx, relativo alle fatture xxxxxx conto 1°/2011 del 6 dicembre 2010 di € 1279,50 e n xxxxxx conto 2°/2011 del 7 febbraio 2011 di € 518,50, è rimasto privo di riscontro.

Nell'anzidetto reclamo, l'Aralam, intestataria dell'utenza xxxxxx, osservava che le erano pervenute delle fatture, "relative a servizio clienti Business mai attivato".

Telecom, con memoria del 24 aprile 2012, giustifica il mancato riscontro al reclamo nel seguente modo: "Il predetto reclamo non veniva accolto in quanto l'utenza xxxxxx risultava attivata in data 18 agosto 2003 e tutte le precedenti fatture risultavano saldate".

Ciò, comunque, non può essere una plausibile giustificazione, atteso che Telecom avrebbe dovuto, opportunamente, chiarire per iscritto i termini della questione.

In proposito, l'art. 17, comma 3 delle condizioni generali di contratto, stabilisce che: "L'esito del reclamo è comunicato al Cliente per iscritto entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto".

Sul punto, rileva, altresì, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere "adeguatamente motivata" e fornita entro il termine indicato nel contratto.

Peraltro, Telecom non ha fornito prova in ordine all'attività svolta a seguito del reclamo dell'utente (Telecom si è limitata a precisare che della situazione de quo ha fornito riscontro telefonico al Legale della cliente).

Considerato che Telecom ha risposto solo il 28 ottobre 2011, e solo dopo l'inoltro di un secondo reclamo, tale comportamento non può che essere tradotto come in una poco accorta gestione del cliente, attesa la mancanza di dialogo e di contraddittorio.

Per tali motivi, si ritiene dover riconoscere alla xxxxxx il relativo indennizzo.

2.3 Con riferimento agli indennizzi

Per tutto quanto sopra espresso nel punto sub. 2.2., si riconosce all'odierna ricorrente l'indennizzo per mancata gestione del reclamo del 20 marzo 2011.

Per la determinazione della misura dell'indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità, rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante, come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, si ritiene di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti.

In conclusione, considerato il ritardo nella gestione del reclamo (quasi 6 mesi), valutato, altresì, che l'utente ha dovuto inoltrare un secondo reclamo, rilevato, anche, che l'art. 11 della delibera n. 73/11/CONS, all. A., fissa per la quantificazione del relativo indennizzo, il parametro di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, si ritiene equo liquidare un indennizzo pari a € 200,00.

Ritenuto, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura.

3 Con riferimento alle spese di procedura

L'art. 19, comma 6, del Regolamento sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione" e che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, è opportuno evidenziare che l'operatore ha aderito all'udienza di conciliazione ed ha proposto la corresponsione di un indennizzo previsto dalle Condizioni generali di contratto, al fine di comporre la presente controversia.

Per quanto sopra precisato, si ritiene equo compensare le spese della procedura di definizione.

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;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

L'operatore Telecom Italia xxx, per quanto in parte motiva, è tenuto a:

1) liquidare in favore della società xxx, mediante assegno o bonifico bancario, la somma pari a € 200,00 (duecento/00), a titolo indennizzo per mancata gestione del reclamo;

Le spese di procedura sono compensate tra le parti;

3) La somma così determinata a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

5) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/CONS.;

6) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento su indicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";

7) La presente delibera 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;

8) La società Telecom Italia xxx è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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 D. Lgs. 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.

I Componenti

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore del Co.Re.Com.

f.to Avv. Rosario Carnevale