

Co.Re.Com. Cal/Ri

DELIBERAZIONE N.216

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Raimondi xxx c/ Telecom Italia xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 29/11/2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

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

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.re.com. Calabria;

Visti:

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

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";

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.;

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 succ. modif. ed int.;

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

gli artt. 17 e 17 bis della Delibera n. 274/07/Cons, "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

la Delibera 664/06/Cons, allegato A;

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 Corecom 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 24 aprile 2012, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 19754, con cui l'utente Raimondi xxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria 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 succ. modif. ed int.;

la nota del 3 maggio 2012 (prot. n. 20784), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

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

Dato atto che nessuna delle parti ha richiesto l'udienza di discussione;

considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'utente Raimondi xxx ha promosso, dinanzi a questo Corecom, un procedimento di conciliazione nei confronti della società Telecom Italia xxx. La conciliazione si è conclusa con esito negativo.

Il 24 aprile 2012, l'istante ha domandato la definizione della controversia.

La ricorrente ha esposto di aver subito, durante il mese di novembre del 2011, la sospensione della linea telefonica senza alcun preavviso. La sig.ra Raimondi ha, quindi, telefonato al servizio clienti apprendendo solo allora le ragioni della sospensione: il mancato pagamento di una fattura. La fattura asseritamente non pagata, in realtà, non è mai stata recapitata al domicilio della ricorrente.

Con raccomandata a/r dell'8 gennaio 2012, il procuratore dell'istante, ha contestato l'interruzione del servizio ed ha chiesto il ripristino dello *status quo ante*, nonché la corresponsione di un congruo indennizzo. L'utenza telefonica risulta oggi sospesa da circa sei mesi, nonostante la successiva bolletta di € 83,67 sia stata pagata. Secondo le condizioni generali di abbonamento Telecom la sospensione del servizio può avvenire solo nel caso di mancato pagamento della fattura nei 45 giorni solari successivi alla data di scadenza o comunque trascorsi inutilmente 15 giorni da un sollecito successivo alla scadenza.

Telecom, poi, non ha mai risposto al reclamo eseguito attraverso raccomandata a/r. dell'8 gennaio 2012.

L'istante, pertanto, domandava:

- A) la corresponsione di un indennizzo di € 1.000,00;
- B) lo storno di tutte le fatture emesse;
- C) il rimborso delle spese di procedura.

Telecom Italia xxx, ritualmente costituita ha chiesto il rigetto delle avverse domande affermando all'uopo che:

- 1) la linea, attiva dal 17 marzo 2010, è stata cessata per morosità dall'1 marzo 2012. Attraverso le rilevazioni eseguite nel sistema amministrativo PAC, emerge l'abituale ritardo della cliente nel pagamento delle fatture.

- 2) La linea è stata, infatti, legittimamente sospesa una prima volta il 14 giugno 2011 e riattivata il 16 giugno 2011, stante il pagamento in quest'ultima giornata della fattura n. xxx scaduta il 10 maggio 2011.
- 3) Prima della sospensione, Telecom ha dovuto sollecitare in più occasioni il versamento di bollette scadute; si sono succedute, infatti, 5 chiamate di sollecito Contact Call eseguite dal settore amministrativo nelle date 21 settembre 2010, 19 novembre 2010, 19 gennaio 2011, 30 luglio 2011, 18 novembre 2011. Sono state inviate, poi, all'indirizzo della ricorrente due lettere di sollecito pagamento (il 24 marzo 2011 ed il 26 maggio 2011).
- 4) Il 12 dicembre 2011, in seguito al mancato pagamento della fattura n. xxx, con scadenza 10 novembre 2011, la linea è stata nuovamente sospesa. La ricorrente ha contattato, pertanto, il servizio clienti per lamentare l'errata sospensione della linea, ricevendo la conferma della regolarità della sospensione con invitato a versare le somme dovute.
- 5) In assenza di pagamenti, il 12 gennaio 2012 è stato inviato all'utente un preavviso di risoluzione contrattuale, emesso per le fatture n. xxx e xxx, entrambe ad oggi insolute.
- 6) L'attuale morosità dell'istante è pari ad € 195,50.
- 7) Infine, il 22 febbraio 2012, è pervenuto un reclamo da parte del procuratore di parte ricorrente, per contestare la sospensione della linea voce e adsl, con richiesta di corresponsione della somma di € 1.500,00 a titolo di indennizzo. Il 7 marzo 2012, Telecom ha risposto al reclamo comunicandone il rigetto.

Nessuna replica è stata depositata dalla sig.ra Raimondi

1. In tema di rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'**art. 14 del Regolamento** ed è pertanto procedibile.

2. Riguardo al merito.

Le doglianze dell'istante sono infondate e non meritano accoglimento.

Risulta provato che tra le parti è stato stipulato un contratto di somministrazione di servizi di telefonia fissa. Ciò emerge in modo incontrovertito dall'esame degli atti depositati dalle parti.

In particolare, nel contratto di somministrazione "*una parte si obbliga, verso corrispettivo di un prezzo, ad eseguire a favore dell'altra, prestazioni periodiche o continuative di cose*"(**art. 1559 c.c.**).

2.1 Con riferimento alla sospensione dell'utenza

La ricorrente domanda un indennizzo per la sospensione dei servizi voce e adsl, per un periodo di sei mesi, chiedendo lo storno di tutte le fatture emesse.

Il gestore eccepisce la regolarità della sospensione, affermando di aver invitato la ricorrente al pagamento delle fatture in diverse occasioni. Deduce, altresì, la presenza di una lettera di risoluzione contrattuale - inviata per raccomandata a/r nel mese di gennaio 2012.

La domanda di parte ricorrente non merita accoglimento per le ragioni di seguito indicate.

Dall'indagine istruttoria è emerso, in modo rimasto incontestato dall'istante, un perdurante ritardo nel pagamento delle fatture. Secondo quanto affermato da T.I., prima della sospensione dei servizi, il versamento delle bollette è stato sollecitato telefonicamente in tre occasioni (21 settembre 2010, 19 novembre 2010, 19 gennaio 2011). In tali occasioni la ricorrente ha poi pagato le somme richieste. Dinanzi all'ennesimo ritardo Telecom ha sospeso i servizi previo sollecito. Il mancato pagamento ha interessato la fattura n. xxx, scaduta il 10 maggio 2011. Telecom ha dedotto di aver inviato in tale occasione una lettera di sollecito il 26 maggio 2011 e di aver poi sospeso il servizio il 14 giugno 2011. Successivamente, in seguito al pagamento della fattura, avvenuto il 16 giugno 2011, il servizio è stato riattivato nella stessa giornata.

Orbene, il comportamento di Telecom appare legittimo alla luce delle condizioni generali di abbonamento vigenti tra le parti. In particolare, l'art. 19, 4 co., espressamente recita: "al Cliente che non abbia pagato entro le rispettive scadenze almeno una delle fatture dell'ultimo anno e ritardi il pagamento di una fattura successiva, Telecom Italia si riserva, dopo 15 giorni dalla data di scadenza della fattura stessa, di comunicare preventivamente che il Servizio sarà sospeso trascorsi 10 giorni dalla comunicazione di sollecito stessa" (versione n. 02 del 29 gennaio 2010).

Sono stati rispettati in occasione della prima sospensione, dunque, i termini e le cautele sancite dal citato articolo.

Anche in occasione della seconda sospensione del servizio – specificamente contestata oggi dalla ricorrente – sono stati rispettati gli impegni contenuti nelle condizioni generali di abbonamento. La fattura n. xxx, con scadenza 10 novembre 2011, non risulta pagata e, pertanto, il 12 dicembre 2011, Telecom ha nuovamente sospeso la linea comunicando, poi – nel mese di gennaio 2012 con raccomandata a/r – la risoluzione contrattuale. L'azione di Telecom appare in linea con quanto disposto dall'articolo 19, comma 5, **delle condizioni generali di abbonamento in vigore dal 29 gennaio 2010 (rimasta immutata nella successiva versione del 19 luglio 2011)**, che dispone: "5. Nel caso di Cliente al quale sia stato in precedenza sospeso il Servizio nel corso dell'ultimo anno, Telecom Italia procederà alla sospensione del Servizio, previa comunicazione, dal quinto giorno successivo alla data di scadenza indicata sulla fattura insoluta.". Nessun pregio assume, quindi, la disposizione richiamata dalla ricorrente, giacché contenuta all'interno di condizioni generali di contratto non più in vigore all'epoca dell'attivazione dell'utenza e, quindi, inapplicabili alla presente controversia.

In specie, la sospensione è intervenuta dopo un mese dall'emissione della fattura ed in presenza di una situazione di persistente e comprovata tardività nei pagamenti. L'istante non ha dimostrato, come suo preciso onere, di aver provveduto a saldare la fattura scoperta, allegando copia della relativa ricevuta di pagamento. Gli importi fatturati non sono contestati e l'unica argomentazione offerta dalla ricorrente per giustificare il ritardo è stata quella inerente la mancata ricezione della fattura di novembre. Il rilievo sarebbe stato pertinente se si fosse in presenza di un fatto nuovo. Nell'odierna fattispecie, invece, l'istante ha ricevuto un numero rilevante di solleciti telefonici e scritti nell'arco dell'anno. La diligenza del buon padre di famiglia avrebbe dovuto suggerire alla ricorrente di attivarsi per risolvere la problematica comunicando ad es. l'indirizzo corretto, domandando l'invio delle fatture per e-mail, oppure chiedendo l'addebito sul conto corrente bancario. Siffatti accorgimenti avrebbero evitato il ripetersi del problema. Diversamente, l'istante non si è curata di risolvere la problematica, né ha mai contestato la prima sospensione. Parimenti, non ha mai risposto ai solleciti ricevuti da Telecom.

D'altro canto, l'istante non si è curata di pagare le somme dovute neppure dopo la ricezione della raccomandata a/r di risoluzione contrattuale. L'unico versamento successivo alla sospensione del 12 dicembre 2011 è avvenuto solo il 26 marzo 2012 e riguarda la fattura del secondo bimestre dell'anno in corso, laddove la fattura di novembre 2011 e quella di gennaio 2012 risultano a tutt'oggi scoperte.

Per altro verso, parte ricorrente ha affermato di essere a conoscenza delle ragioni della sospensione, senza porvi alcun rimedio e con ciò ulteriormente legittimando l'azione della resistente.

Da ultimo, le affermazioni di Telecom non sono state contestate dalla ricorrente – assistita da difesa tecnica – la quale non ha proposto alcuna replica dinanzi alle eccezioni puntualmente sollevate ed alla corposa esibizione documentale, sicché può ritenersi convincente la tesi prospettata dall'operatore. Tale opzione nasce dall'applicazione di un principio generale di matrice processualistica. Autorevole dottrina (V. **Panuccio**) ha esaltato, infatti, le origini antiche di un dogma – accolto anche dalla giurisprudenza – recentemente cristallizzato dal legislatore. L'illustre docente, partendo dalla significativa **Cassazione, Sez. Un., n. 761/02**, ravvisa come, da un *obiter dictum* della pronuncia, emerga il seguente principio: "negli artt. 167 e 416 c.p.c. è ravvisabile un vero e proprio onere di contestazione gravante sul convenuto, tale, per cui il fatto non contestato resta sottratto all'ambito degli accertamenti richiesti". Su tale scia, la legge 69/2009 ha, poi, novellato l'art. 115 c.p.c., codificando il c.d. principio di non contestazione. L'art. 115 c.p.c., 1 co., nella sua nuova versione, infatti, così testualmente recita: "salvi i casi previsti dalla legge, il giudice deve porre a fondamento della decisione le prove proposte dalle parti o dal pubblico ministero nonché i fatti non specificatamente contestati dalla parte costituita".

2.1 Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante deduce l'invio, in data 8 gennaio 2012 – per mezzo del proprio difensore – di una raccomandata a/r diretta a contestare la sospensione dell'utenza, rimasta priva di riscontro.

Telecom deposita una copia della nota di rigetto del reclamo emessa il 7 marzo 2012 ed inviata alla ricorrente, con cui il gestore ha confermato l'insolvenza della cliente e la legittimità della sospensione.

Al fine di accertare o escludere la responsabilità dell'operatore per il ritardo o la mancata risposta al reclamo, occorre sciogliere il nodo relativo alla data di ricezione della raccomandata a/r. A tale proposito, la società resistente ha confermato la ricezione della missiva ed ha depositato la copia del documento e del retro della busta. La produzione appalesa la data di redazione indicata sulla nota (8 febbraio 2012), quella di spedizione recata sul retro della busta (13 febbraio 2012), nonché la ricezione, attestata dall'apposito timbro di ricezione, impresso dagli addetti Telecom (22 febbraio 2012).

Ciò posto, **l'art. 8, comma 4, delibera 179/O3/CSP**, recita: "*gli organismi di telecomunicazioni indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso ...omissis* In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti".

Orbene, l'operatore ha risposto al reclamo nei 45 giorni previsti dal regolamento, comunicando il regolare invio delle fatture nonché lo stato di insolvenza in cui versa la ricorrente. Quest'ultima ha avuto modo poi, il 16 aprile 2012, di interloquire con l'operatore ottenendo maggiori delucidazioni durante l'esperimento del tentativo di conciliazione.

Per quanto sopra esposto la domanda dell'istante non merita accoglimento.

3 Sulle spese di procedura.

L'art. 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*".

A tale proposito, è d'uopo sottolineare, il rigetto dell'istanza, il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, tutti elementi che inducono a concludere per la non corresponsione di un rimborso.

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.re.com. Calabria, 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. Alessandro Mangano, nell'odierna seduta; All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza proposta dalla sig.ra Raimondi xxx.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale, sul sito *web* dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sul sito *web* del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della Legge 69/2009.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica 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 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