



Co.Re.Com. Cal/Bia

DELIBERAZIONE N. 8 del 19-02-2019

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - (Mancinelli XXXXX c/ Tim-Telecom XXXX.- n. utenza 0982-5XXXXXX)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 19 febbraio 2019 , svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Av. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Av. Frank Mario	Segretario

e Av. 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, 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 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

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, acquisita al prot. n. 10531 del 27 febbraio 2018, 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 6 marzo 2018, prot. n. 11486, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la memoria pervenuta a mezzo e-mail il 3 aprile 2018, con cui la Società resistente ha prodotto la propria memoria difensiva con i relativi allegati nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la memoria di replica pervenuta a mezzo e-mail il 5 aprile 2018 nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione dell'8 novembre 2018;

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

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato la citata istanza di definizione, lamentando di aver subito la sospensione per morosità del servizio fonia, in uscita, nel mese di febbraio 2016, e, nonostante il pagamento delle fatture insolite, comunicato telefonicamente e a mezzo fax il 12 febbraio 2016, la linea veniva sospesa completamente dal 13 febbraio sino al 7 marzo 2016. Successivamente l'istante riceveva alcune fatture contenenti importi non dovuti (costi di attivazione della linea, spese di riattivazione collegamento), che venivano contestate con reclamo a mezzo raccomandata A/R del 27 maggio 2016, anticipata a mezzo fax e con PEC, con cui si chiedeva altresì il rimborso di alcune fatture oggetto di duplice pagamento da parte dell'utente e la restituzione di alcune somme non dovute, ma la missiva non veniva riscontrata. In seguito al mancato pagamento delle fatture oggetto di reclamo, previo invio da parte dell'operatore dei solleciti di pagamento del 16 giugno e del 13 luglio 2016, la linea veniva nuovamente sospesa il 2 agosto 2016 e successivamente cessata il 22 settembre 2016, dopo la preventiva comunicazione della risoluzione contrattuale con raccomandata A/R del 31 agosto 2016. Ciò nonostante, l'operatore ha continuato ad emettere ulteriori fatture contenenti importi non dovuti e ha inviato all'istante solleciti di pagamento, comunicazioni di prossima risoluzione contrattuale, nonché richiesta di pagamento delle fatture insolite tramite una società di recupero crediti.

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto: l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami; l'indennizzo per la sospensione del servizio fonia per i periodi dal 13 febbraio al 7 marzo 2016 e dal 2 agosto al 22 settembre 2016; il pagamento degli indennizzi per non aver corrisposto gli indennizzi automatici previsti dalle disposizioni normative; il rimborso delle fatture per le quali è stato effettuato un duplice pagamento e della fattura n.

8U00013XXX del 12 gennaio 2016, bimestre 1/2016, per non aver usufruito del servizio addebitato, nonché lo storno delle somme erroneamente fatturate e delle fatture insolute; l'indennizzo per omesso invio duplicato fatture e dettaglio traffico richiesti; l'indennizzo per il caso di perdita della numerazione; la restituzione della somma pagata a titolo di anticipo conversazioni; il risarcimento del danno 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 22 novembre 2017.

2. La posizione dell' operatore

Il 3 aprile 2018 la società resistente ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con cui ha eccepito che l'utenza in contestazione risulta cessata il 14 luglio 2017, per il mancato pagamento di alcuni conti telefonici, conformemente a quanto previsto dall'art. 20 C.G.A. che 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"* e all'art. 5 del Regolamento. L'operatore, in particolare, evidenzia che, sia le sospensioni che le cessazioni, sono state previamente comunicate all'istante con solleciti di pagamento e con raccomandate A/R di risoluzione contrattuale, e dunque non si riscontra alcun inadempimento contrattuale da parte della società convenuta, né l'istante ha provato di aver comunicato i pagamenti delle fatture insolute.

Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

Il 5 aprile 2017 l'istante ha fatto pervenire memoria di replica con cui ha contestato il contenuto della memoria della parte resistente, specificando nel dettaglio gli importi non dovuti in relazione alle fatture insolute, che hanno determinato la cessazione dell'utenza (costo di attivazione della linea, il canone di abbonamento del periodo 7 marzo-31 maggio 2016, già richiesto con una fattura precedente saldata, il canone di abbonamento del periodo agosto-settembre 2016, in quanto la linea era stata sospesa e successivamente cessata). L'istante contestava altresì tutte le fatture relative ai periodi successivi a settembre 2016, essendo state emesse nonostante, il 31 agosto 2016, l'operatore avesse comunicato la risoluzione contrattuale e avesse successivamente eseguito la cessazione della linea. Da ultimo, l'istante precisa di non aver ricevuto alcuna risposta ai reclami inoltrati, ovvero nessuna delle missive depositate dall'operatore, e quindi insiste nelle proprie richieste.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. l'8 novembre 2018, le parti, presenti a mezzo dei propri delegati, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria e dalla documentazione allegata, le richieste della parte istante vengono accolte nei limiti di seguito precisati.

In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità delle richieste di liquidazione degli indennizzi per non aver corrisposto gli indennizzi automatici previsti dalle disposizioni normative, per omesso invio duplicato fatture e dettaglio traffico e di risarcimento del danno, trattandosi di richieste che esulano dalla competenza dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*, nonché l'inammissibilità della richiesta di corresponsione dell'indennizzo per il caso di perdita della numerazione, atteso che la stessa non ha formato oggetto del tentativo di conciliazione.

Nel merito, dalla documentazione prodotta dalle parti, è emerso che il servizio è stato sospeso per morosità per il mancato pagamento di alcuni conti telefonici, ai sensi dell'art. 20 delle C.G.A., una prima volta dal 13 febbraio sino al 7 marzo 2016, secondo quanto sostenuto dall'istante e non contestato dall'operatore, il quale non ha

dato alcun riscontro alla richiesta di chiarimenti ex art. 18, comma 2, del Regolamento, formulata da questo Ufficio, in merito alle azioni amministrative compiute sull'utenza oggetto della controversia e sulla loro durata. Invero all'esito dell'istruttoria, in relazione alla suddetta prima sospensione, intervenuta dal 13 febbraio al 7 marzo 2016, l'azione amministrativa posta in essere dalla società resistente è da considerarsi illegittima, in violazione sia delle disposizioni regolamentari vigenti, sia delle condizioni generali di contratto, essendo avvenuta senza alcun preavviso. L' art. 20 delle C.G.A., richiamato dall'operatore, nonché l'art. 5 della Delibera 173/07/CONS, prevedono l'obbligo di informare preventivamente l'utente della sospensione dell'utenza per il mancato pagamento del servizio, ma nel caso di specie non vi è prova alcuna del suddetto preavviso. Infatti l'operatore eccipe genericamente la correttezza delle azioni amministrative eseguite sull'utenza in contestazione, che sarebbero state tutte precedentemente comunicate all'istante, depositando una serie di solleciti di pagamento e missive di risoluzione contrattuale, relativi ad un periodo successivo a quello in cui sarebbe intervenuta la prima sospensione lamentata dall'utente. Inoltre le fatture insolute, il cui mancato pagamento ha determinato la prima sospensione del servizio, sono state pagate dall'utente prima che fosse eseguita l'azione amministrativa sulla sua utenza, secondo quanto si evince dalle ricevute della lottomatica e dalla copia del bonifico, allegati. Invero, l'operatore ha posto in essere la sospensione della linea, nonostante fosse venuto a conoscenza del pagamento dell'insoluto, comunicatogli il 12 febbraio 2016 sia telefonicamente e a mezzo fax, con cui gli si inviava copia del bonifico. Tanto che l'utenza è stata successivamente riattivata, e il pagamento delle fatture che hanno dato origine alla sospensione per morosità, saldate in ritardo dall'istante, non è stato più richiesto. Per il che la società sarà tenuta a corrispondere un equo indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio. ai sensi dell'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) della delibera n. 73/11/CONS, che stabilisce : *" nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione"*. La società dovrà dunque corrispondere un indennizzo pari ad € 345,00, (trecentoquarantacinque/00) computato per il periodo intercorrente tra il 13 febbraio 2016 (data di inizio della sospensione, secondo quanto sostenuto dall'istante e non contestato dall'operatore) ed il 7 marzo 2016 (data di riattivazione dell'utenza), così calcolato: euro 7,50 x 23 giorni x 2 utenza business.

Dalla documentazione in atti, ovvero dai solleciti di pagamento e dalle raccomandate di risoluzione contrattuale inviate all'istante, emerge un'ulteriore sospensione amministrativa che, secondo l'utente, sarebbe intervenuta il 2 agosto 2016 in seguito al mancato pagamento di una serie di fatture, contestate con reclamo del 27 maggio 2016. In merito al periodo e alla durata di tale sospensione, in mancanza di prova contraria da parte dell'operatore il quale, come già evidenziato, non ha fornito alcun riscontro alla richiesta di chiarimenti ex art. 18, comma 2, del Regolamento, da parte di questo Ufficio, in merito alle azioni amministrative compiute sull'utenza oggetto della controversia e sulla loro durata, occorre ritenere che sia intervenuta il 2 agosto 2016, e che si sia protratta fino al 22 settembre, data in cui la linea sarebbe stata cessata, secondo sempre quanto sostenuto dall'utente e non contestato dalla società resistente, la quale si è limitata ad affermare che l'utenza è stata definitivamente cessata il 14 luglio 2017. La linea è stata poi successivamente riattivata, secondo quanto affermato dall'utente e da quanto emerge dall'analisi delle fatture, atteso che con la fattura n. 8U00261XXX del 9 novembre 2016, viene richiesto nuovamente all'utente il contributo anticipo conversazioni e le spese di riattivazione del collegamento, a riprova della riattivazione del servizio. In ogni caso l'azione amministrativa posta in essere dalla società resistente, dal punto di vista formale, è conforme a quanto previsto dalla normativa contrattuale, in quanto preceduta dall'invio da parte dell'operatore di una serie di solleciti di pagamento e da comunicazioni di risoluzione contrattuale, depositati dall'istante stesso a riprova della loro ricezione. Occorre valutare pertanto la legittimità della sospensione eseguita dall'operatore in relazione al merito della stessa, ovvero la correttezza degli addebiti contenuti nelle fatture insolute. Invero dai solleciti ricevuti dall'istante, si evince che la morosità a suo carico, aveva ad oggetto le fatture n. 8U00113XXX e n. 8U00113XXX del 9 maggio 2016, conto n. 3 /2016. Nella fattura 8U00113XXX, conto n. 3 /2016, vengono addebitate le spese per la riattivazione del collegamento sospeso illegittimamente dall'operatore nel periodo 13 febbraio- 7 marzo 2016, come sopra evidenziato, per cui non sono dovute, mentre invece sono legittimi gli addebiti relativi alle indennità di ritardato pagamento delle fatture, saldate in ritardo secondo quanto ammesso dall'utente, e il costo relativo alla consegna degli elenchi, atteso che

la richiesta di non voler più ricevere gli stessi è successiva alla scadenza della suddetta fattura. Mentre nella fattura n. 8U00113XXX, conto n. 3 /2016, viene illecitamente addebitato il costo, non dovuto, per l'attivazione della linea telefonica, pari ad € 100,00, sospesa arbitrariamente dall'operatore dal 13 febbraio al 7 marzo 2016, nonché i costi di abbonamento per il periodo dal 7 marzo al 31 maggio 2016, che devono essere ricalcolati in quanto già richiesti in parte nella fattura n. 8U0013XXX del 12 gennaio 2016, conto n. 1/2016, in cui vengono addebitati i costi di abbonamento relativi al periodo febbraio-marzo, mentre l'importo residuo della fattura n. 8U0011XXXX è dovuto. Pertanto a fronte della legittimità parziale degli addebiti contestati, riconosciuta dall'istante stesso nei propri atti difensivi, l'utente avrebbe dovuto provvedere al pagamento degli importi non contestati, secondo quanto previsto dall'art. 7, comma 2, della Delibera 519/15/CONS, mentre invece ha preferito non saldare integralmente le fatture, rendendo quindi la sospensione legittima (Cfr. Delibera Agcom 176/17/CIR).

Perciò, in assenza dei presupposti, la liquidazione dell'indennizzo per la sospensione del servizio relativamente al periodo dal 2 agosto al 22 settembre 2017 non può essere riconosciuta.

In merito alla richiesta di storno delle fatture insolite, come già specificato, le fatture n. 8U00113XXX/16 e n. 8U0013XXX/16 del 9 maggio 2016, devono essere stornate parzialmente per gli importi come sopra evidenziati. Per quanto riguarda la fattura n. 8U00213XXX dell'8 settembre 2016, conto n. 5/2016, contiene l'addebito dei costi di abbonamento del periodo ottobre – novembre 2016, che sono dovuti, in quanto la linea, come peraltro affermato dall'istante, è stata riattivata dall'operatore ma non arbitrariamente bensì su richiesta dello stesso utente, il quale, con fax del 27 settembre 2016, chiedeva la riattivazione immediata della linea. Per cui risultano dovuti anche i costi conseguenti di anticipo conversazioni, di riattivazione collegamento e di abbonamento relativo al periodo dicembre-gennaio, contenuti nella fattura n. 8U00261XXX del 9 novembre 2016, conto n. 6/2016, mentre devono essere stornati i costi per l'invio di duplicati delle fatture, in quanto l'utente sostiene di non averli ricevuti e l'operatore non ha dato prova del contrario.

Non può essere accolta la richiesta di storno delle altre fatture insolite, in quanto le stesse non sono state indicate, né sono state prodotte dalle parti, per il che non è possibile effettuare una valutazione dettagliata in merito alla correttezza degli importi in esse contenuti.

In relazione alla richiesta di rimborso delle fatture n. 8U00234XXX dell'8 settembre 2015, conto n. 5/2015 e n. 8U0028XXX del 9 novembre 2015, conto n. 6/2015, occorre evidenziare che, dalla documentazione depositata dall'utente, si evince il duplice pagamento degli importi in esse contenuti, sia tramite versamento con Lottomatica e sia tramite bonifico bancario, e pertanto devono essergli rimborsati. Deve essere altresì rimborsata la fattura n. 8U0013XXX del 12 gennaio 2016, conto n. 1/2016, atteso che la pretesa creditoria della società convenuta, avente ad oggetto le somme addebitate a titolo di canoni di abbonamento per il periodo febbraio-marzo 2016, è priva di fondamento, in quanto la linea era stata illecitamente sospesa fino al 7 marzo e in ogni caso, il canone di abbonamento di marzo 2016 è stato richiesto successivamente con la fattura n. 8U001XXXX/16 del 9 maggio 2016, in cui è stato addebitato il costo di abbonamento del periodo dal 7 marzo al 31 maggio 2016. Si accoglie altresì la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami effettuati dall'utente, poiché dall'istruttoria condotta non emerge prova del ricevimento dei riscontri per iscritto dell'operatore ai reclami da parte dell'utente, che ne contesta la ricezione, evidenziando la circostanza all'operatore nella missiva del 27 settembre 2016. Invero a fronte dell'eccezione sollevata dall'istante di non aver ricevuto alcun riscontro al reclamo del 26 maggio 2016, la società deposita le missive dell'8 giugno 2016, del 30 settembre 2016 e del 18 ottobre 2016, senza però fornire prova del ricevimento delle stesse al fine di confutare l'assunto del ricorrente. Alla luce di ciò, in base al principio codicistico in materia di onere della prova, questo Ufficio ritiene che nel caso di specie la risposta al reclamo non sia stata ricevuta dall'utente. Pertanto, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo. Per la determinazione dell'indennizzo, si applica l'art. 11, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS in virtù del quale l'operatore "è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Nel caso di specie il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al

periodo compreso tra il 26 maggio 2016 (data del reclamo a mezzo pec) e il 22 novembre 2017 (data del tentativo di conciliazione) che corrisponde a 519 giorni (decurtati i 30 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Pertanto si riconosce all'utente un indennizzo di € 300,00 (tetto massimo previsto dal Regolamento).

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 100,00 (cento/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'istante si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che, attesa la fondatezza della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, per presentare l'istanza di definizione e per presenziare all'udienza di discussione, 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

DELIBERA

L'accoglimento dell'istanza presentata del Signor Mancinelli XXXX nei confronti della società Tim Telecom Italia

1. La società Tim- Telecom Italia è tenuta a liquidare in favore dell'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a. Euro € 345,00 (trecentoquarantacinque/00), a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione amministrativa del servizio dal 13 febbraio al 7 marzo 2016, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b. Euro € 300,00 (trecento/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 € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.

2. La società Telecom- Italia è tenuta altresì a rimborsare le fatture n. 8U00234XXX dell'8 settembre 2015, conto n. 5/2015, n. 8U0028XXX del 9 novembre 2015, conto n. 6/2015, e la fattura n. 8U0013XXX del 12 gennaio 2016, conto n. 1/2016 per un importo complessivo pari ad € 204,00, nonché a stornare le fatture n. 8U00113XXX e n. 8U00113XXX del 9 maggio 2016, conto n. 3 /2016 e nella fattura n. 8U00261XXX del 9 novembre 2016, conto n. 6/2016, nella misura indicata in parte motiva;

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 Segretario

F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Il Presidente

F.to Dott. Giuseppe Rotta

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale