



Co.Re.Com. Cal/Bia

DELIBERAZIONE N. 9 del 19-02-2019

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - (Ferrara AXXXXXX c/ Tim-Telecom XXXX- n. utenza 0961-7XXXXX)

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 Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

e 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 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. 21414 dell'8 maggio 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 15 maggio 2018, prot. n. 22464, 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 14 giugno 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 19 giugno 2018 nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 19 dicembre 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 il 21 luglio 2017, in seguito al mancato pagamento della fattura n. RU01372XXX, conto maggio 2017, contenente costi non dovuti in quanto non previsti nel contratto, nonostante il reclamo inoltrato a mezzo Fax e PEC del 13 giugno 2017. Successivamente veniva emessa la fattura n. RU01731XXX dell'1 luglio 2017, in cui veniva accreditata parte della somma illegittimamente addebitata nella fattura contestata dall'istante. Quest'ultima veniva parzialmente saldata dallo stesso il 7 agosto 2017, e, conseguentemente, il servizio veniva riattivato il 10 agosto 2017. Tuttavia l'operatore, con raccomandata del 17 agosto 2017, intimava il pagamento della parte residua della fattura reclamata, pena la risoluzione contrattuale, cui facevano seguito i reclami dell'istante di contestazione delle somme illegittimamente richieste, del 21 settembre 2017 e del 14 novembre 2017, non riscontrati. Ciò nonostante, il 30 novembre 2017, la società convenuta, senza alcuna preventiva comunicazione, sospendeva nuovamente il servizio che veniva riattivato il 3 gennaio 2018, dopo l'ennesimo reclamo dell'utente, inoltrato il 27 dicembre 2017, con cui veniva chiesta l'immediata riattivazione del servizio e il pagamento degli indennizzi previsti dal Regolamento per le sospensioni illegittimamente eseguite dall'operatore. In seguito l'istante riceveva nuovamente l'intimazione di pagamento di parte della fattura n. RU01372XXX, conto maggio 2017, e non avendo avuto alcun riscontro alle proprie richieste, proponeva il tentativo di conciliazione dinanzi alla Camera di Commercio di Catanzaro.

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

- l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami inoltrati ;
- l'indennizzo per l'errata sospensione del servizio, linea fissa ed internet dal 21 luglio al 10 agosto 2017;

- l'indennizzo per l'errata sospensione del servizio, linea fissa ed internet dall'1 dicembre 2017 al 3 gennaio 2018;
- il rimborso delle spese della procedura di mediazione.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione, dinanzi alla Camera di Commercio di Catanzaro si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal verbale di mancata conciliazione del 5 aprile 2018.

2. La posizione dell'operatore

Il 14 giugno 2018 la società resistente ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con cui ha eccepito la legittimità degli addebiti contestati dall'istante, riportati nella fattura di maggio 2017. In particolare la società convenuta evidenzia la regolarità dell'addebito del contributo di attivazione, in quanto l'offerta, cui l'utente ha aderito, prevedeva la gratuità dello stesso a condizione che l'istante aderisse alla domiciliazione bancaria e/o postale entro 90 giorni dalla richiesta di attivazione dell'offerta. Poiché l'utente non ha attivato tale domiciliazione l'operatore ha addebitato il costo del contributo, che però, nonostante la sua correttezza, gli è stato successivamente rimborsato sul conto di luglio 2017. E' altresì legittimo, a dire dell'operatore, anche l'addebito relativo all'anticipo conversazioni espressamente previsto dall'art. 16 delle C.G.A., che non è dovuto solo nel caso in cui venga effettuata la domiciliazione bancaria delle fatture, che nel caso di specie non è stata richiesta. Nonostante il rimborso parziale delle somme contestate, l'istante non ha provveduto al saldo del conto di maggio 2017, per cui la società convenuta ha sospeso per morosità l'utenza in contestazione, 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.

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, evidenziando di aver subito, senza alcuna preventiva comunicazione, la sospensione dei servizi anche dal 21 luglio al 10 agosto 2017, nonostante l'operatore non ne abbia fatto menzione nella propria memoria. Inoltre l'istante sottolinea di non aver mai ricevuto le missive in risposta ai propri reclami, ad eccezione di quelle da lui stesso allegate all'istanza, depositate dall'operatore, le quali in ogni caso non forniscono motivazioni adeguate, chiare ed esaurienti, al mancato accoglimento delle sue richieste. Pertanto l'istante insiste nelle proprie richieste.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 19 dicembre 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.

Nel merito, dalla documentazione prodotta dalle parti, è emerso che il servizio è stato sospeso per morosità ai sensi dell'art. 20 delle C.G.A., per il mancato pagamento della fattura n. RU01372XXX, conto Maggio 2017.

L'utente lamenta una prima sospensione intervenuta dal 21 luglio sino al 10 agosto 2017, cui l'operatore non accenna, neppure in seguito 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. Tuttavia l'utente il 9 agosto 2017, inoltrava un reclamo con la richiesta di riattivazione immediata della linea e con la richiesta di pagamento degli indennizzi dovuti, secondo la normativa di settore, reiterata

successivamente con altre missive cui l'operatore non ha dato riscontro. Si ritiene quindi che l'utente abbia subito il disservizio lamentato nel periodo da lui indicato.

In relazione alla suddetta prima sospensione, intervenuta dal 13 febbraio al 7 marzo 2016, occorre evidenziare la parziale illegittimità della fattura insoluta, n. RU01372XXX di maggio 2017, il cui mancato pagamento ha dato origine all'azione amministrativa posta in essere dalla società convenuta. La stessa infatti riporta il costo per il contributo di attivazione che non è dovuto, secondo quanto si evince dall'ordine di attivazione dell'offerta, prodotto dall'istante, con il riepilogo dei costi della stessa e l'operatore non ha dato prova del contrario. Invero la società convenuta ha implicitamente riconosciuto l'irregolarità del costo addebitato a titolo di contributo di attivazione, provvedendo a rimborsarne l'importo nella fattura di luglio 2017. Risulta invece dovuto il costo per anticipo conversazioni, in quanto espressamente previsto dalle C.G.A. che stabiliscono il versamento dello stesso al momento della richiesta di attivazione del servizio, a scopo di garanzia per eventuali futuri pagamenti delle fatture nel caso in cui il cliente non richieda la domiciliazione bancaria delle stesse, così come è dovuto l'importo residuo della fattura insoluta. 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. Tuttavia 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, in quanto l'operatore deposita dei solleciti di pagamento e una missiva di risoluzione contrattuale che si riferiscono ad un periodo successivo a quello in cui è intervenuta la prima sospensione. Per il che la società sarà tenuta a corrispondere un equo indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio fonia 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 € 150,00, (centocinquanta/00) computato per il periodo intercorrente tra il 21 luglio 2017 (data di inizio della sospensione, secondo quanto sostenuto dall'istante e non contestato dall'operatore) ed il 10 agosto 2017 (data di riattivazione dell'utenza), così calcolato: euro 7,50 x 20 giorni.

Parimenti la società sarà tenuta a corrispondere l'indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio internet ai sensi dell'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) della delibera n. 73/11/CONS pari ad € 150,00, (centocinquanta/00) computato per il medesimo periodo intercorrente tra il 21 luglio 2017 (data di inizio della sospensione, secondo quanto sostenuto dall'istante e non contestato dall'operatore) ed il 10 agosto 2017 (data di riattivazione dell'utenza), così calcolato: euro 7,50 x 20 giorni.

In relazione alla seconda sospensione dei servizi a carico dell'utenza oggetto dell'istanza, lamentata dall'utente e pacificamente ammessa dall'operatore, dalla documentazione, in atti, si evince che è stata eseguita l'1 dicembre 2017, sempre per il mancato pagamento del conto di maggio 2017, previo invio di sollecito di pagamento e di comunicazione di risoluzione contrattuale tramite raccomandata A/R, ricevuta dall'istante, come dallo stesso confermato, conformemente a quanto previsto dalla normativa contrattuale. Tuttavia l'operatore ha effettuato la sospensione nonostante il pagamento parziale della fattura insoluta da parte dell'utente, eseguito il 7 agosto 2017 e in pendenza dei reclami inoltrati dallo stesso, in violazione a quanto stabilito dall'art. 5, comma 2, del Regolamento. La norma infatti prevede che l'operatore possa disporre la sospensione del servizio interessato dal mancato pagamento, ma non può intendersi tale il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti sia pendente una procedura di reclamo. Perciò in assenza dei presupposti richiesti dalla normativa di settore per la sospensione del servizio, deve essere accolta la richiesta dell'istante di liquidazione dell'indennizzo per l'illegittimità della stessa, di cui all'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) della delibera n. 73/11/CONS.

L'indennizzo, computato nella misura di euro 7,50 (*sette/50*), per 33 giorni, calcolati in riferimento al periodo intercorrente dall'1 dicembre 2017 (primo giorno di sospensione del servizio) al 3 gennaio 2018 (data di riattivazione della linea) è pari ad € 247,50 (duecentoquarantasette/50). L'utente ha poi diritto all'indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio internet sempre previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) della delibera n. 73/11/CONS, pari ad € 247,50 (duecentoquarantasette/50), computato nella misura di euro 7,50 (*sette/50*), per 33 giorni, calcolati in riferimento al medesimo periodo.

Si accoglie altresì la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami effettuati dall'utente solo con riguardo al reclamo del 9 agosto 2017. Ciò in quanto al reclamo del 13 giugno 2017, con cui l'istante contestava la fattura n. RU01372XXX relativa al conto di maggio 2017, l'operatore ha dato riscontro disponendo il rimborso della somma addebitata a titolo di contributo di attivazione con accredito sul conto di luglio 2017. Mentre il reclamo del 16 novembre 2017, oltre a richiamare il contenuto dei precedenti reclami inoltrati dall'istante, include la contestazione della fattura di novembre 2017, che non ha formato oggetto della presente istanza di definizione e pertanto non può essere riconosciuto alcun indennizzo per la mancata risposta allo stesso.

In relazione invece al reclamo del 9 agosto 2017, a mezzo fax, il cui contenuto è stato reiterato con i reclami del 30 agosto 2017, del 21 settembre e del 14 novembre 2017, occorre evidenziare che 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. Invero, a fronte dell'eccezione sollevata dall'istante di non aver ricevuto alcun riscontro ai propri reclami, la società deposita le missive del 26 ottobre 2017 e del 26 gennaio 2018, asseritamente inviate all'istante, 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 9 agosto 2017 (data del reclamo a mezzo pec) e il 5 aprile 2017 (data del tentativo di conciliazione) che corrisponde a 209 giorni (decurtati i 30 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Si riconosce dunque all'utente un indennizzo di € 209,00 così calcolato : euro 1 x 209 giorni.

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 dinanzi alla Camera di Commercio, 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 Ferrara XXXXX 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 € 150,00, (centocinquanta/00), a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione amministrativa del servizio voce dal 21 luglio al 10 agosto 2017, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
 - b. Euro € 150,00, (centocinquanta/00), a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione amministrativa del servizio internet dal 21 luglio al 10 agosto 2017, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
 - c. Euro € 247,50 (duecentoquarantasette/50), a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione amministrativa del servizio voce dall'1 dicembre 2017 al 3 gennaio 2018, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
 - d. Euro € 247,50 (duecentoquarantasette/50), a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione amministrativa del servizio internet dall'1 dicembre 2017 al 3 gennaio 2018, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
 - e. Euro € 209,00 (duecentonove/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
 - f. Euro € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
2. 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;
 3. 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;
 4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
 5. 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

