

CO.RE.COM. CAL/Bia

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 30 DEL 25-03-2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Vuono GXXXX c/ Tim-Telecom XXX- n. utenza 0983/XXX)

IL DIRETTORE

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;

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

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" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche. ed integrazioni;

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 n. 395/17/CONS;

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 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (*cinquecento/00*) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *" al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 29767 del 2 luglio 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 9 luglio 2018, prot. n. 30856, 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 settembre 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 20 settembre 2018 nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del presente procedimento, che l'utente rappresenta di aver sottoscritto il 9 maggio 2017 un contratto per l'attivazione di una nuova linea fissa con offerta *"Internet senza limiti"* e, nei primi di giugno 2017, venivano attivati i servizi richiesti. Successivamente a settembre 2017 l'istante, non avendo ricevuto alcuna fattura, contattava il servizio clienti che lo informava che i servizi non erano stati ancora fatturati e che non appena la fatturazione fosse stata emessa gli sarebbe stata recapitata presso il domicilio. Invece il 19 dicembre 2017, l'operatore sospendeva i servizi senza preavviso. Nello stesso periodo l'istante riceveva la fattura relativa al periodo 14 ottobre- 8 dicembre 2017, in cui veniva indicato il mancato pagamento della fattura di novembre 2017, mai consegnata al suo domicilio, e successivamente riceveva anche la fattura relativa al periodo 3 febbraio - 31 marzo 2018, ma non anche la fattura relativa al periodo 9 dicembre 2017- 2 febbraio 2018. Per il che il 9 maggio 2018 inoltrava reclamo, a mezzo Fax, richiedendo copia delle fatture non ricevute e la riattivazione dei servizi, senza però ottenere alcuna risposta.

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 2 luglio 2018, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti e che il 28 febbraio 2019 si è tenuta l'udienza di discussione;

Per quanto sopra, il ricorrente ha richiesto:

- la riattivazione immediata dei servizi sospesi;
- l'indennizzo per l'illegittima sospensione dei servizi fonia e Adsl;
- lo storno di tutte le fatture emesse per i periodi successivi al 19 dicembre 2017 in quanto l'operatore non ha fornito la prestazione contrattuale;
- la copia della fattura di novembre 2017 e di quella relativa al periodo 9 dicembre- 2 febbraio 2018;
- l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

Il 3 settembre 2018 la società resistente ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con cui ha eccepito che l'utenza, attivata l'8 giugno 2017, è cessata per morosità il 21 maggio 2018, in quanto l'utente non ha effettuato il pagamento delle fatture emesse. Pertanto l'operatore 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"*, nonché dall'art. 5 del Regolamento, poiché l'utente non ha provveduto al pagamento di quanto dovuto ha legittimamente sospeso la fornitura. La società resistente evidenzia altresì che l'utente non ha mai contestato, né per iscritto né telefonicamente, le fatture e/o la mancata ricezione delle stesse. Invero ai sensi dell'art. 6, comma 10, delle C.G.A. *"Tutte le fatture e/o comunicazioni inviate sia in via telematica che cartacea si intendono pervenute trascorsi 15 giorni dalla data del relativo invio, fatta salva la prova contraria fornita dal cliente"*.

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 20 settembre 2018 la parte istante ha fatto pervenire memoria di replica con cui ha contestato il contenuto della memoria della parte resistente, evidenziando che l'operatore non ha rispettato il ciclo di fatturazione previsto dalle C.G.A. e, così come l'istante non ha fornito prova delle telefonate effettuate, la resistente di contro non ha dimostrato che le chiamate non sono state effettuate. L'istante rileva altresì in merito alla sospensione per morosità che questa è stata effettuata senza alcuna preventiva comunicazione, contrariamente a quanto disposto dall'art. 5 del Regolamento e pertanto insiste nelle proprie richieste.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 28 febbraio 2019, 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.

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante vengono parzialmente accolte nei limiti come di seguito precisati.

In via preliminare, si dichiarano inammissibili le richieste di riattivazione immediata dei servizi sospesi e di invio di copia della fattura di novembre 2017 e di quella relativa al periodo 9 dicembre- 2 febbraio 2018, per incompetenza dell'organo adito a disporre un obbligo di *facere*.

Passando all'esame della questione occorre evidenziare che la fattispecie in esame, come si rileva dal contenuto dell'istanza di definizione e dai reclami inviati dall'istante, trae origine dal mancato o tardivo recapito delle fatture. In merito a ciò, secondo l'orientamento Agcom, la mancata o ritardata ricezione della fattura non esonera l'utente dall'obbligo di attivarsi per l'adempimento, richiedendone un nuovo invio

oppure consultandola sul sito internet indicato nella Carta servizi (ex multis Delibera n. 19/17 Corecom Emilia-Romagna). Il rapporto di utenza telefonica, così come correttamente evidenziato dall'operatore, si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente volta al pagamento delle utilità godute. Invero l'istante è venuto meno ai propri obblighi contrattuali atteso che, nonostante la regolare fruizione del servizio non ha dato prova di essersi attivato per il pagamento dei corrispettivi dovuti per la prestazione ricevuta. Ciò in quanto non risultano agli atti segnalazioni o reclami in merito al mancato recapito delle fatture ovvero di contestazione delle stesse sino all'invio del reclamo, a mezzo Fax, del 9 maggio 2018, attivandosi dunque solo dopo 4 mesi dalla sospensione dei servizi effettuata dall'operatore. Invero, sebbene l'istante sostenga di aver effettuato dei reclami telefonici non fornisce né le date dei contatti intervenuti con l'operatore, né il codice identificativo degli stessi, che viene comunicato ai fini della tracciabilità. Come previsto anche dalla Delibera Agcom n. 86/12/CIR, "l'argomentazione mossa dall'istante secondo la quale il ritardo nel pagamento è ascrivibile al ritardato invio delle fatture da parte del gestore medesimo non può trovare accoglimento, in considerazione del fatto che l'istante ha contestato la mancata ricezione dei conti solo dopo l'intervenuta sospensione, laddove avrebbe dovuto comunque attivarsi nel richiedere informazioni all'operatore a fronte della regolare e continua fruizione del servizio". In ogni caso ai sensi dell'art. 6, comma 10, delle C.G.A. " *Tutte le fatture e/o comunicazioni inviate sia in via telematica che cartacea si intendono pervenute trascorsi 15 giorni dalla data del relativo invio, fatta salva la prova contraria fornita dal cliente*". Pertanto l'operatore, in mancanza di segnalazioni in merito all'asserita mancata ricezione delle fatture, ha ritenuto che queste fossero state ricevute dall'utente e, a fronte del loro mancato pagamento, ha sospeso la fornitura dei servizi, secondo quanto previsto dalle disposizioni regolamentari vigenti che dalle condizioni generali di contratto. A tale proposito occorre rilevare che l'art. 20 delle C.G.A., richiamato anche 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 del suddetto preavviso sino all'invio della missiva del 5 gennaio 2018, con cui è stata comunicata la risoluzione contrattuale, allegata dall'operatore e non contestata dall'utente. Sicché l'istante era consapevole della morosità esistente a suo carico di cui, per sua stessa ammissione, era stato messo a conoscenza anche con la fattura n.1/2018 pervenuta a dicembre 2017, allegata da lui stesso, in cui veniva evidenziato che ancora non era pervenuto il pagamento relativo alla fattura di novembre 2017, e ciò nonostante non ha provveduto a saldare le somme dovute, a fronte della regolare fruizione del servizio. 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*", pari ad € 127,50 (centoventisette/50) computato per il periodo intercorrente tra il 19 dicembre 2017 (data di inizio della sospensione) ed il 5 gennaio 2018 (data della missiva di risoluzione contrattuale), così calcolato: euro 7,50 x 17 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 € 127,50 (centoventisette/50) computato per il medesimo periodo, così calcolato: euro 7,50 x 17 giorni.

Si accoglie altresì la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo effettuato dall'utente, a mezzo Fax il 9 maggio 2018, poiché questo non è stato riscontrato dall'operatore. 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 ritardata risposta al reclamo, in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP. 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 maggio 2018 (data del reclamo) e il 2 luglio 2018 (data del tentativo di conciliazione) che corrisponde a 23 giorni (decurtati i 30 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Pertanto si riconosce all'utente un indennizzo di € 23,00 (ventitre/00) così calcolato: 23 giorni x 1,00 al giorno.

Di contro si rigetta la richiesta di storno delle fatture emesse per il periodo successivo alla sospensione, in quanto non ha formato oggetto del tentativo di conciliazione, secondo quanto si evince dal verbale in atti e in ogni caso non sono stati allegati i documenti contabili a sostegno della stessa.

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 50,00 (cinquanta/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

DETERMINA

L'accoglimento dell'istanza presentata del Signor Vuono G. 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 € 127,50 (centoventisette/50), a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione amministrativa del servizio voce, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b. Euro € 127,50 (centoventisette/50), a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione amministrativa del servizio internet, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia
- c. Euro € 23,00 (ventitre/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia
- d. Euro € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.

2. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;

3. Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";

4. La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web, sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia 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.

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) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Reggio Calabria, 21 marzo 2019

Il Responsabile del Procedimento
F.to. Avv. Daniela Biancolini

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.
F.to Avv. Rosario Carnevale