

ATTI 1.21.1. – 2016/1531/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 29 del 3 aprile 2019

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA	Marianna Presidente
PERIN	Claudia Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca Vice Presidente
BONECCHI	Daniele
CAVALLIN	Mario

Oggetto: Definizione della controversia XXX/ TELECOM ITALIA S.p.a

La struttura proponente:

Il Dirigente Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 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*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 22.02.2016, con cui XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con TELECOM ITALIA S.p.A. ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 22.02.2016 ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, XXX (da qui in seguito XXX) ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. al fine di dirimere la controversia in essere con l'operatore TELECOM ITALIA S.p.A. (da qui in seguito TELECOM) avente ad oggetto contestazioni relative a utenza business servizi di rete fissa, mancata o parziale fornitura del servizio, ritardo nella fornitura del servizio.

1. La posizione dell'istante

XXX, nell'istanza di definizione e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- La società XXX è rientrata in Telecom a seguito di contratto concluso tramite il "referente" Telecom signor XXX (XXX), per la migrazione da altro operatore di due numeri relativi a rete fissa (di cui uno dedicato al servizio fax) più uno mobile;
- Il contratto in questione «senza spiegazioni di merito» avrebbe avuto ad oggetto, oltre ai due numeri relativi ai telefoni fissi più uno mobile, di cui sopra anche «una quarta linea non richiesta e mai usata perché mai attivata»;
- Per tale contratto la società XXX aveva concordato il pagamento tramite domiciliazione bancaria consegnando al sig. XXX, «*dopo la firma del contratto, copie brevi-manu della seguente documentazione: Codice Fiscale, fotocopia della Carta d'Identità, visura Camerale, RID firmato, il tutto come previsto da Telecom (ripetiamo il tutto consegnato a mano ed in originale)*»;
- Il 29 agosto 2014, XXX subiva la sospensione dei servizi e apprendeva dal Call center di Telecom la sospensione era occorsa per mancato il pagamento di una fattura; le veniva richiesto in quell'occasione di ricompilare e ritrasmettere al gestore a mezzo fax il modulo per la domiciliazione bancaria.
- Alla richiesta di chiarimenti sul motivo della necessità di un nuovo invio di tale documento, l'operatore di call center riferiva che probabilmente Telecom aveva avuto «*un problema interno di comunicazione*»;
- XXX comunicava che avrebbe provveduto subito al pagamento dell'importo indicato loro per telefono dall'operatore;
- Nonostante il pagamento, tuttavia, il servizio fax (a differenza del servizio voce, subito riattivato) risultava non funzionante, circostanza questa di cui XXX veniva a conoscenza solo grazie alle segnalazioni di un cliente della società;
- Il 6 novembre 2014 XXX subiva nuovamente la sospensione del servizio, sempre per il mancato pagamento di una fattura e che avrebbero appreso ciò dopo contatto telefonico con il Call-center Telecom. Precisava XXX che, dopo aver constatato che il fax non era ancora funzionante, avrebbe provveduto a segnalare con comunicazione PEC il disservizio all'ufficio reclami Telecom «*in data 14 novembre 2014 allegando copia del RID firmata (identica a quella già inviata il 29/08/2014) – vedi copia allegata con nota di conferma di messaggio ricevuto da Telecom*» e sarebbe rimasta ancora senza servizio per ulteriori 15 giorni. La linea sarebbe poi stata riattivata a seguito del pagamento fatture.
- A causa dei continui disservizi, XXX migrava verso altro gestore;
- In data 13 febbraio 2015 XXX riceveva «*un'ultima fattura tramite Poste Italia all'indirizzo operativo di via XXX, relativo al 2° bimestre del 2015 con allegata la precisazione che i precedenti pagamenti risultavano regolari e che la prossima fattura sarebbe stata emessa il 15/04/2015*». L'istante con ciò avrebbe voluto comprovare che Telecom era a conoscenza dei suoi indirizzi sia della sede legale (riportata nel RID) che operativa.

Precisava poi che, secondo le informazioni che sarebbero state fornite loro proprio da Telecom, il numero XXX sarebbe passato ad altro operatore in data 25/01/2015 mentre «*la prima fattura del medesimo è comprensiva del periodo dal 29/10/2014 al 9/02/2015 (vedi copie allegate) per cui il fatturato del secondo bimestre 2015 non può essere pagato due volte*»;

Per tutto quanto sopra esposto XXX, formula le seguenti richieste:

- i) «Ristoro»;
- ii) «Annulla fatture».

2. La posizione dell'operatore

Con memoria tempestivamente depositata il 13/04/2016 Telecom deduceva quanto segue:

- In merito al «*Contratto relativo alle Linee Fisse*»:
 - a) *Le linee fisse XXX e XXX sono rientrate in Telecom a novembre del 2013.*
 - b) *Quanto alla linea XXX, risulta un'unica segnalazione di disservizio del 5.12.13 chiusa il giorno successivo a seguito della sostituzione di una presa.*
 - c) *Tutte le fatture sono state mandate all'indirizzo di via XXX (si vedano alcune fatture a campione che si producono senza numerazione in allegato).*
 - d) *Al modulo del rientro inserito nei sistemi informativi di Telecom non è allegato alcun modulo rid (doc. 1, modulo di richiesta di rientro linee fisse).*
 - e) *La società ricorrente a seguito del reclamo per la sospensione della linea in data 14.8.14 ha chiesto la domiciliazione senza tuttavia allegare il modulo.*
 - f) *Telecom provvedeva pertanto a trasmettere alla società il modulo Sepa da compilare per attivare la domiciliazione bancaria.*
 - g) *A seguito di ulteriore reclamo per la mancata attivazione del RID, Telecom cominciava alla società ricorrente di non aver ricevuto il modello RID compilato.*
 - h) *Telecom, in virtù dei mancati pagamenti delle fatture, ha trasmesso – sia in fattura sia mediante lettere di sollecito – le comunicazioni di preavviso di sospensione all'indirizzo di via XXX (si vedano le lettere che si producono in allegato unitamente alle fatture, docc. da 2 a 4).*
 - i) *Ad oggi XXX è debitrice nei confronti di Telecom per l'importo di euro 810,36».*
- in merito al «*Contratto relativo alle Linee Mobili*»:
 - 1. *A seguito del rientro, Telecom attivava i servizi richiesti, ossia la linea mobile XXX e la linea XXX (internet twin card).*
 - 2. *Si veda al proposito il contratto sottoscritto da XXX (doc. 5).*
 - 3. *Il contratto mobile prevedeva altresì la domiciliazione bancaria (si veda sempre il contratto doc. 5).*
 - 4. *Tutte le fatture relative alla linea mobile risultano pagate».*

In merito alle linee fisse il gestore ha precisato in diritto che «*Telecom ha agito del tutto correttamente. Ha attivato i servizi richiesti, ha trasmesso le fatture all'indirizzo di via XXX, ha trasmesso i vari solleciti di pagamento e di preavviso di sospensione alla società XXX e ha riattivato a seguito del pagamento delle somme insolute. Nel corso del rapporto non è pervenuta alcuna segnalazione relativa al mancato funzionamento della linea utilizzata come fax da XXX. Quanto alla mancata attivazione del Rid, nessun modulo risulta mai pervenuto a Telecom. XXX sostiene di aver trasmesso varie volte il modulo, ma non produce in questa procedura alcun documento che ne dia prova. In ogni caso la domiciliazione bancaria poteva essere richiesta semplicemente anche portando una fattura in banca. Ed infine, il fatto di non aver attivato la domiciliazione bancaria (che non costituisce una obbligazione contrattuale di Telecom) non esime l'utente dal pagamento delle fatture. Invero XXX è una società commerciale, certamente ha registrato le fatture e di conseguenza avrebbe dovuto sapere e/o accertarsi del pagamento delle fatture stesse (peraltro nelle fatture è indicato che allegato vi è il bollettino postale per il pagamento). Pertanto anche le sospensioni della linea sono state legittime e giustificate (senza contare che Telecom ha sempre trasmesso a XXX i solleciti di*

pagamento prima di procedere con la sospensione) ».

Riguardo alle linee mobili evidenziava che «Il contratto prevedeva la portabilità della linea mobile e la attivazione di una seconda Sim internet twin card (una linea dati). XXX ha sottoscritto il contratto, liberamente, senza alcuna costrizione, e Telecom ha attivato i servizi così come richiesto dalla XXX. Non si comprende pertanto quale sarebbe l'inadempimento imputato a Telecom Italia. La linea internet twin card, con un canone di 2 Euro al mese, peraltro MAI contestato da XXX, era legata (come twin card) alla linea mobile principale ed è quindi cessata con il passaggio ad altro gestore. Alla luce di quanto sopra, nessun inadempimento può essere ravvisato nel comportamento di Telecom Italia spa, che chiede l'integrale rigetto delle domande svolte da XXX».

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 Regolamento.

Occorre preliminarmente evidenziare che le richieste dell'istante sono piuttosto sintetiche, conseguentemente si premette che in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, le suddette richieste dell'istante saranno interpretata tenendo conto di quanto previsto dalle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS Allegato A, che al Par.III.1.2 prevedono che: *"Il contenuto delle singole richieste di parte può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione degli indennizzi. Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare".*

Entrando nel merito, si ritiene che le richieste dell'istante siano meritevoli di accoglimento parziale per i motivi che seguono.

a) Quanto alla richiesta di "ristoro" sub i)

Come detto sopra, in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la richiesta dell'istante di un "un giusto riconoscimento" o "ristoro" dovrà essere interpretata tenendo conto di quanto previsto dalle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS Allegato A, Par.III.1.2.

Ciò premesso, secondo quanto riportato nell'istanza, la richiesta di ristoro va ricondotta alla sospensione dei servizi subita dalla società in due occasioni e alla luce dell'istruttoria, tale richiesta merita accoglimento per i motivi e nei termini di seguito riportati.

Come è noto la delibera Agcom n. 179/03/CSP pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi *"in modo regolare, continuo e senza interruzioni"* (art. 3, comma 4). Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) ed i casi tassativamente indicati dall'articolo 5 del Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS, tra i quali si annoverano i casi di persistente morosità, rispetto ai quali incombe comunque, in capo all'operatore, un preciso obbligo *"di informare l'utente con congruo preavviso"* (art. 5), in mancanza del quale la sospensione è illegittima. In particolare, il citato articolo 5 così dispone: *"Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento. (...) il ritardato o mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi".*

Dalla documentazione acquisita agli atti emerge che la condotta di Telecom non è stata posta in essere nel rispetto di quanto previsto dalla disposizione appena richiamata, atteso che la

prima sospensione è intervenuta per il mancato pagamento di una sola fattura (la prima) e in ogni caso, né per il primo né per il secondo episodio sospensivo risulta provato da Telecom l'assolvimento dell'onere di preavviso, atteso che non vi è prova che il sollecito amministrativo del 17/07/2014 sia stato effettivamente inviato all'utente né risulta agli atti altro valido sollecito con contestuale preavviso di sospensione riferibile alla sospensione poi occorsa nel novembre 2016 (l'unico documento in atti è successivo all'interruzione dei servizi).

In ordine alla determinazione del periodo di sospensione va precisato che il primo evento sospensivo, stando alla ricostruzione dell'operatore, è occorso in data 14 agosto 2014 e risultava ancora in essere al 29 agosto 2014 (secondo quanto affermato dall'utente e non contestato da controparte), pertanto è possibile indicare in complessivi 15 giorni il periodo indennizzabile; quanto al secondo evento sospensivo, si rileva che l'istante, non contestato in punto dal gestore, afferma che le utenze sono state sospese a partire dal 6 novembre 2014 per ulteriori 15 giorni.

Considerato che si tratta di più utenze affari, l'indennizzo va calcolato in applicazione del combinato disposto degli articoli 4, comma 1 e 12, comma 2 dell'All. A alla delibera Agcom n. 73/11/CONS, a mente dei quali, rispettivamente, "nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi 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" e "Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio".

Considerati dunque i 30 giorni di sospensione e la natura affari delle due utenze fisse interessate dalla sospensione (considerato che nella narrativa dei fatti non vi è alcun riferimento alle linee mobili) l'indennizzo che andrà riconosciuto alla società XXX è pari a € 900,00 (novecento/00) (calcolato raddoppiando il parametro giornaliero di 7,50 e moltiplicandolo per i 30 giorni di sospensione e per le due utenze interessate).

b) Quanto alla richiesta di annullamento delle fatture sub ii).

Con riferimento alla richiesta formulata dall'istante sub ii) - che in base a quanto acquisito all'istruttoria va intesa come richiesta di storno delle fatture insolute - la stessa va rigettata per i motivi che seguono.

Invero, dalla disamina della documentazione prodotta, quanto fatturato da Telecom corrisponde a quanto indicato nelle proposte di abbonamento relative alla rete fissa e alla rete mobile sottoscritte da XXX. Né vi è agli atti alcun reclamo a contestazione degli importi esposti in fattura.

Inoltre la richiesta risulta del tutto generica non indicando a quali fatture la stessa andrebbe riferita, fatta eccezione per la fattura relativa al secondo bimestre 2015, contestata in quanto successiva al passaggio ad altro operatore avvenuto in data 25 gennaio 2015. Anche riguardo a tale fattura, tuttavia, la richiesta di storno va rigettata poiché in mancanza di allegazione del documento contabile non risulta provato che lo stesso contiene addebiti per servizi relativi a un periodo successivo al termine di 30 giorni previsto dal c.d. Decreto Bersani per il trasferimento delle utenze ad altro gestore.

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento/parziale delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si dispone il rimborso di € 100,00 in favore di XXX per le spese relative alle procedure di conciliazione e definizione.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza promossa da XXX nei confronti della società TELECOM ITALIA S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TELECOM ITALIA S.p.A. è tenuta:

- i. a corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 900,00 (novecento/00) quale indennizzo per la sospensione dei servizi, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza
- ii. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.

3. La società TELECOM ITALIA S.p.A è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini

La Presidente del Co.Re.Com.
Marianna Sala

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
dott. Roberto Saini