Regione Molise

Comitato Regionale per le Comunicazioni
CO.RE.COM. Molise

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Deliberazione n° 28 del 2/10/13

OGGETTO: Definizione controversia - Telecom Italia spa.

L'anno DUEMILATREDICI, il giorno 2 alle ore 16,30 del mese di OTTOBRE, nella sede di Via XXIV Maggio, n. 130 in Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Federico LIBERATORE	Presidente		
Carmina CIRILLO	Vicepresidente		
Michele DELLA LOGGIA	Componente		
Angelo SPINA	Componente		
Michele DE SANTIS	Componente		

Verbalizza il Direttore del Corecom, dott. Giuseppe ROSSI.

IL CORECOM MOLISE

VISTA 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"*;

VISTA 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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le Comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante *"Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni"* e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante *"Codice delle Comunicazioni elettroniche";*

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni ("AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovate la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1 gennaio 2012;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni;

VISTA l'istanza pervenuta in data il 01/10/2012 prot. n.1108/COM/12, con la quale ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta contro le società Telecom Italia spa;

VISTA la nota prot. 1108/COM/2012 del 25/10/2012 con cui il Corecom Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe;

VISTA la relazione istruttoria del responsabile del procedimento di definizione;

CONSIDERATO CHE:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) Con istanza presentata al Corecom Molise in data 1/10/2012 prot.1108 l' fa presente di essere rientrato in Telecom Italia in data 24/11/2011 e nell'ambito di tale rapporto ha contestato l'illegittimo addebito sulla fattura 8P00201937 dell'importo di €.100,00 a titolo di anticipo conversazioni che pertanto non ha versato. La fattura in esame di €.231,50 che comprendeva anche i 100,00 euro per *" anticipo conversazioni"* è stata pagata dall'utente con esclusione di tale importo contestato. Persistendo la morosità Telecom ha interrotto il servizio per gg. 12 dal 24/8/2012 al 4/9/2012. Il servizio viene riattivato solo a seguito di domiciliazione bancaria che consente l'esonero di tale importo relativo all'anticipo conversazioni. Concludeva chiedendo l'indennizzo per la sospensione del servizio e le spese del procedimento.

b) Il Corecom Molise con nota prot.1238/COM/12 del 19/10/2012 ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento e l'invito a comparire all'udienza del 22/11/2012.

c) Avverso tale istanza, si costituisce Telecom con memoria del 14/11/2012 contestando in toto la posizione avversaria ed affermando che l'utente si è reso moroso rispetto alla fattura del bimestre 4/2012 del 6/6/2012 pagando in modo parziale la relativa fattura. La sospensione della linea è avvenuto in linea con le previsioni contrattuali e comunque previo lettera di sollecito raccomandata del 23/7/2012. Conclude per il rigetto di ogni pretesa avversaria.
d) L'utente non ha presentato alcuna nota di replica contro Telecom Italia.
e) All'udienza del 22/11/2012 sono presenti tutte le parti ma nessun accordo è stato raggiunto e pertanto la decisione della controversia è stata deferita al Corecom.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.
Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

2.2. Nel merito.

2.3-Sulla legittimità dell'anticipo conversazioni.
L'utente contesta, tra l'altro, applicazione da parte di Telecom Italia del cd. *anticipo conversazioni* sul conto Telefonico 4/12 ritenendolo ingiusto.
A riguardo va detto che tale somma, prevista dall'art.16 delle *Condizioni Generali di Abbonamento Telecom*, ha funzione di garanzia per eventuali e futuri mancati i pagamenti delle fatture e costituisce clausola di risoluzione del contratto per chiunque non intende aderire.
Inoltre detta normativa prevede altresì che chiunque vorrà sottrarsi al pagamento di tale somma, può effettuare la domiciliazione bancaria delle fatture dell'operatore di riferimento e nel caso sia stato versato, verrà restituito.
In conclusione il deposito di *anticipo conversazioni* richiesto dagli operatori telefonici e nel caso che ci occupa da Telecom è una forma di garanzia posta dall'operatore telefonico per tutelare l'operatore da eventuali mancati pagamenti dell'utente e per tale motivo è non può ritenersi clausola vessatoria dannosa per quest'ultimo perché contempera gli opposti interessi tra i soggetti del contratto.

2.4 Sulla sospensione del servizio per morosità.
L'utente lamenta altresì di aver subito la sospensione della linea telefonica 0874- per gg. 12 dal 24/8/2012 al 4/9/2012 come confermato anche dall'operatore. Quest'ultimo di contro dichiara che il distacco è avvenuto per morosità del cliente in quanto avrebbe pagato ritardo ed anche parzialmente il conto 4/12 con scadenza 13/7/2012, in data 19/7/2013 €.131,50 anziché 231,50 detraendo *l'anticipo conversazioni di €.100,00.*
Invero dall'esame degli atti allegati all'istanza, risulta che l' ha presentato reclamo al 191 di Telecom in data 25/6/2012 la'addebito di €.100,00 per anticipo conversazioni, ritenendolo ingiusto. Intanto in attesa della risposta ha pagato solo €.131,50 anziché €.231,50 in data 19/7/2012 presso la Banca popolare
L'operatore non ha mai dato risposta a tale reclamo.
Telecom per legittimare la sospensione della linea telefonica afferma, nella propria memoria, di aver inviato lettera di sollecito di pagamento all'utente, il 24/7/2013 senza però produrre alcuna documentazione.
In data 6/8/2012 l'istante visto il silenzio di Telecom, comunica allo stesso tramite lo sportello 191 di aver provveduto ad effettuare in tale giorno la domiciliazione bancaria delle fatture.

L'operatore noncurante di quanto sopra, sospende la linea telefonica dal 24/8/2012 al 4/9/2013 senza alcuna giustificazione. Il comportamento però è alquanto illegittimo soprattutto in considerazione di quanto emerge sia nella Carta Servizi che nelle Condizioni generali di Abbonamento della stessa Telecom. Nello specifico l'art.6 della *Carta servizi Telecomitalia*, precisa che i reclami possono presentarsi oltre che per raccomandata a.r., anche al cd. *allo sportello telefonico 187 e 191* come ha fatto l'istante in data 25/6/2012 e 6/8/2013.
Da ciò discende che non sussiste ritardato pagamento e tantomeno morosità in capo al l'utente allorquando l'utente contesta le risultanze della fattura ed attende risposta dall'operatore che nel caso de quo rimane inerte.
Inoltre l'utente per dirimere la controversia ha comunque sottoscritto il 6/8/2012 una domiciliazione bancaria RID in favore di Telecom che in base all'art. 16 delle *Condizioni generali di abbonamento*: *"al cliente .... è in ogni momento concessa la facoltà di richiedere la domiciliazione delle fatture sul proprio conto corrente, In tal caso avrà diritto alla restituzione dell'anticipo conversazioni in conformità all'art. 1851c.c."*; lo esonera dall'obbligo di versare la somma di €.100,00 per anticipo conversazioni.
Riguardo al distacco per morosità si precisa che l'art.19 delle *Condizioni generali d'abbonamento* prevedono che: *Telecom previa comunicazione anche telefonica può sospendere il servizio al cliente che non provveda al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata secondo quanto disposto nei successivi commi: ....comma 3: Il cliente che abbia sottoscritto uno o più contratti da meno di tre anni e che abbia pagato entro le rispettive scadenze le fatture dell'ultimo anno e ritardi i pagamenti di una successiva fattura, Telecom Italia provvederà a comunicare la mancata ricezione del pagamento medesimo a la possibile sospensione del servizio inserendo un messaggio sulla fattura del bimestre successivo . trascorsi 7 giorni dalla scadenza della fattura sulla quale è riportato il messaggio di cui al capoverso precedente il servizio potrà essere sospeso"*, quindi la sospensione del servizio *per morosità è* del tutto illegittima ed ingiustificata.
Pertanto Telecom va condannata al pagamento dell' indennizzo, ai sensi dell'art. 4 e 12 del Regolamento Agcom in materia di indennizzi, Del.73/11/CONS (utenza business) di €. 15,00 x 12 gg.= €. 180,00 per la fonia e di €.180,00 per l'ADSL;

2.5 - Sulla mancata risposta ai reclami

A riguardo rileva,il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera, secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta.
In caso di rigetto la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro, esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile.
Nel caso in esame all'utente gli è stato impedito l'esercizio del suo diritto di essere *ascoltato, di dialogare e di essere in contraddittorio con il gestore*, in violazione alle norme vigenti in materia (art.11, comma 2, della delibera Agcom 179/03/CSP).
Pertanto per tale motivo l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo *"da mancata risposta al reclamo"*, anche in quanto inadempimento contrattuale. Per la determinazione dello stesso si applica alla fattispecie il parametro previsto dall'art.11 dell'Allegato A secondo il quale : *"1. Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta servizi o dalle delibere dell'Autorità, 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 l'utente ha inviato :

- in data 25/6/2012 un allo sportello telefonico 191 reclamo contro l'applicazione dell'anticipo conversazioni, senza avere alcuna risposta fino all'udienza di definizione (22/11/2012) in cui ha potuto finalmente interloquire con l'operatore che è stato assente anche nell'udienza di conciliazione del 26/9/2012. Quindi il ritardo è di gg. 149-30gg. previsti dalla art.6 carta servizi Telecom = gg. 1199 x1€.gg= €.119, (art. 11 Regolamento Agcom 73/11/COM.).
- in data 06/08/2012 comunicato l'attivazione del RID al 191 di Telecom senza avere alcuna risposta per gg. 107-30gg. (art.6 carta servizi Telecom)= gg.77x1 €./gg =€. 77,00.

3. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, ed in particolare dall'assenza in sede conciliativa di Telecom, si ritiene congruo liquidare l'importo di €.150,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione a carico della società convenuta;

In conclusione l'istanza avanzata dall' , va accolta per i motivi innanzi espostii e pertanto

DELIBERA

1. di accogliere l'istanza avanzata dal' e di condannare Telecom Italia spa al pagamento dei seguenti indennizzi:
   - €. 360,00 per interruzione della linea telefonica;
   - €. 196,00 per mancata risposta ai reclami;
   - €. 150,00 per rimborso spese di procedura di 1^ e seconda istanza.

Le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di conciliazione della controversia (31/7/2012) al soddisfo.

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 legislative 1 agosto 2003 n. 259.

Telecom Italia spa dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica ed entro tale termine dovrà comunicare altresì, a questa Autorità, l'avvenuto adempimento.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. leg.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera formata da 6 pagine è notificata alle parti, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è resa disponibile sul sito web del Corecom Molise.

Il Responsabile del procedimento di Definizione
Dr. Francesco Colucci

ILPRESIDENTE
Avv. Federico Liberatore

Il Direttore
dr. Giuseppe Rossi

CO.RE.COM. MOLISE - UFFICIO CONTENZIOSO - REGIONE MOLISE - CAMPOBASSO