

Oggetto:

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXX XXXXXXXXXXXXXXXX XXX / Telecom Italia
XXX**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato
incaricata della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 529/09/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

- l'istanza n. 267 del 6 settembre 2011 con cui la società XXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXX XXX (di seguito per brevità XXXX), chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia XXX (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota dell'8 settembre 2011 questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva nota del 4 novembre 2011 con la quale ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 28 novembre 2011, poi rinviata al giorno 7 dicembre 2011;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

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

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La società XXXX lamenta l'illegittima sospensione del servizio di telefonia mobile, con riferimento all'utenza *business* TIM n. XXXXXXXXXXXX ad essa intestata, dalle ore 8.00 del giorno 6 luglio 2011 alle ore 16.00 del giorno 7 luglio 2011.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

La parte istante, cliente di Telecom Italia, riferisce che, a seguito di pagamento parziale di alcune fatture (per aver contestato addebiti asseritamente non dovuti), il servizio relativo all'utenza di cui sopra veniva sospeso "per morosità" dalle ore 8.00 del giorno 6 luglio 2011 alle ore 16.00 del giorno 7 luglio 2011.

La società istante, ricevuta la fattura n. 7X05980256 del 15 dicembre 2010 di euro 786,02 avente scadenza 25 dicembre 2010, la pagava parzialmente per euro 701,42 in data 12 febbraio 2011; successivamente, in data 7 aprile 2011, pagava parzialmente, per euro 594,87, anche la fattura n. 7X00305610 del 14 febbraio 2011 di euro 616,47 avente scadenza 25 marzo 2011.

Con lettera datata 16 giugno 2011, Telecom Italia inviava sollecito di pagamento per l'ulteriore fattura impagata n. 7X01509540 del 14 aprile 2011 di euro 652,00 scaduta il 25 maggio 2011, con preavviso di sospensione del servizio qualora entro 15 giorni dalla data della lettera stessa non fosse pervenuta "alcuna comunicazione dell'avvenuto pagamento al nostro Servizio Clienti (...)". Tale fattura, contestata con lettera raccomandata A/R del 27 maggio 2011, veniva pagata parzialmente per euro 304,08 in data 1° luglio 2011.

In data 6 luglio 2011, come sopra evidenziato, Telecom Italia procedeva alla sospensione amministrativa dell'utenza interessata. In pari data la società XXXX inviava via fax una missiva indirizzata a Telecom Italia, con la quale comunicava di avere pagato le fatture di cui sopra e pertanto intimava la riattivazione immediata del servizio.

In data 29 agosto 2011, la parte istante esperiva, nei confronti di Telecom Italia, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia la società istante ha chiesto che "la Telecom venga condannata a risarcire adeguatamente il danno (...) poiché ha ingiustamente sospeso il servizio telefonico ad un'azienda (...) che si avvale quasi esclusivamente di rappresentanti".

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda oggetto della presente controversia verte sulla contestazione della sospensione amministrativa della linea mobile *de qua*, operata da Telecom Italia, dalle ore 8.00 del giorno 6 luglio 2011 alle ore 16.00 del giorno 7 luglio 2011 e sulla richiesta di risarcimento del danno conseguente.

In via preliminare, si rileva che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario, la domanda di risarcimento per i danni ed i disagi subiti dall'utente deve essere dichiarata inammissibile in questa sede, e correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti accertati.

Nel merito, rilevato che, come riportato sub 1), tutte le fatture emesse precedentemente alla sospensione avvenuta in data 6 luglio 2011 (n. 7X05980256, n. 7X00305610 e n. 7X01509540) sono state parzialmente contestate e pagate in autoriduzione oltre il termine di scadenza, si osserva, in particolare, che la sospensione contestata trae origine dal ritardato e parziale pagamento della fattura n. 7X01509540 del 14 aprile 2011 di euro 652,00. Tale fattura, non solo è stata contestata in ritardo rispetto alla scadenza del 25 maggio 2011 e pagata - parzialmente - per euro 304,08 solo in data 1° luglio 2011 ma, soprattutto, la parte istante ha omesso di comunicare al Servizio Clienti l'avvenuto pagamento, così come indicato nella lettera di sollecito del gestore del 16 giugno 2011.

Pertanto, atteso che il gestore non è stato posto in grado di conoscere la circostanza dell'avvenuto pagamento, mancando, da parte della società istante, la relativa richiesta comunicazione, la sospensione amministrativa risulta legittimamente operata; ne consegue il rigetto della domanda come sopra interpretata.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dalla dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione della Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 12 aprile 2013;

Con voti unanimi

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata proposta in data 6 settembre 2011 dalla XXXX
XXXXXXXXXXXXXXXX XXX nei confronti di Telecom Italia XXX

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

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 atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Sandro Vannini