

DELIBERA N. 55/13/CRL

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

TEQUILA [REDACTED] di [REDACTED] RIBECHI / TELECOM ITALIA [REDACTED]

IL CORECOMLAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 28.5.2013;

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 Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "*Istituzione 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 (di seguito, per brevità, "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 innovato 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 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

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 (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "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" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 30 gennaio 2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/71/2012, con cui la società Tequila [REDACTED] di [REDACTED] Ribechi (di seguito, per brevità, "Tequila") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Telecom Italia [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Telecom");

VISTA la nota del 6 marzo 2012 con cui il Corecom Lazio 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;

VISTA la nota del 4 aprile 2012 con cui Telecom ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

VISTA la nota del 12 aprile 2012, con la quale l'istante ha presentato la memoria di replica;

UDITE tutte le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) L'utente ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- in data 28 settembre 2011, Telecom sospendeva senza preavviso la linea voce e adsl dell'utenza business;
- l'istante apprendeva dal call center che la sospensione era conseguente al mancato pagamento di alcune fatture, stornate da Telecom a seguito di conciliazione il 21 aprile 2011 (conto 2/11 e contributo attivazione conto 3/11);
- contattato nuovamente il call center, veniva comunicato che la sospensione era conseguente al mancato pagamento del conto 5/11;
- l'istante effettuava il pagamento ed inviava via fax la ricevuta, avvedendosi subito dopo che l'importo era già stato pagato. Ciononostante l'operatore non provvedeva alla immediata riattivazione per una presunta morosità del conto 3/11, che era stato pagato dall'utente previo scorporo di costi di attivazione stornati in conciliazione;
- il servizio voce veniva riattivato il 12 ottobre 2011, il servizio ADSL il 20 ottobre 2011;
- i numerosi reclami erano rimasti privi di riscontro;
- con l'istanza di conciliazione l'utente chiedeva l'immediata riattivazione dell'utenza, il rimborso dell'importo di Euro 134,50, un indennizzo di Euro 30,00 die dal 29 settembre 2011 sino alla riattivazione per la sospensione dei servizi;
- all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente chiedeva il rimborso dell'importo di Euro 134,50 del conto 5/11, il rimborso del conto di ottobre 2011 espressamente ricompreso il contributo di attivazione della linea ed un indennizzo di Euro 1.020,00. L'operatore non accoglieva la richiesta e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- con l'istanza di definizione l'utente chiedeva lo storno dell'insoluto, l'indennizzo per la sospensione della linea voce dal 29/9/11 al 12/10/11 e del servizio ADSL dal 29/9/11 al 20/10/11 di Euro 15,00 per ciascun servizio, l'indennizzo per l'omesso riscontro ai reclami di Euro 300,00 per ciascun reclamo, il rimborso della fattura relativa al mese di ottobre 2011, compreso il contributo di riattivazione di Euro 129,00, il rimborso dell'anticipo conversazioni sulla fattura n. 1/12, le spese di procedura;
- con memoria del 4 aprile 2012, l'operatore eccepiva l'inammissibilità dell'istanza perchè avente ad oggetto domande nuove, anche sotto il profilo della quantificazione degli indennizzi.

Nel merito precisava che: a) la sospensione era stata attuata per il servizio voce dal 29 settembre al 12 ottobre e per il servizio ADSL dal 14 al 20 ottobre; b) il contributo di attivazione era stato accreditato sul conto n. 3/11 con conseguente infondatezza della domanda di annullamento della fattura di ottobre 2011; c) l'istante aveva effettuato un pagamento parziale del conto n. 3/11 e l'operatore aveva inviato un sollecito di pagamento, preavvisando la sospensione e, persistendo la morosità, preavvisando la risoluzione contrattuale; d) le fatture del 4° e del 5° bimestre erano state pagate in ritardo, quest'ultima il 29 settembre solo a seguito della cessazione per morosità, effettuata lo stesso giorno. Ribadiva che la sospensione era legata al mancato pagamento della fattura n. 3/2011 che erroneamente controparte riteneva non dovuta perchè oggetto di conciliazione e che risultava ancora un insoluto di Euro 298,76. Concludeva escludendo qualsivoglia inadempimento e chiedendo il rigetto delle domande;

- con memoria del 12 aprile 2012, contestava la fondatezza dell'eccezione preliminare e nel merito osservava: a) lo storno dell'insoluto richiesto è il residuo non pagato del conto 3/11 che avrebbe dovuto essere stornato dall'operatore in virtù dell'accordo di conciliazione del 21 aprile 2011; b) le domande di indennizzo per la sospensione dei servizi non erano state modificate, bensì precisate nella durata del periodo di sospensione; c) l'indennizzo per l'omesso riscontro ai reclami non era stato proposto in sede di conciliazione non essendo al momento della presentazione dell'UG ancora decorso il termine previsto per il riscontro; d) la richiesta di rimborso delle spese di riattivazione ed in particolare dell'anticipo conversazioni era stata fatta nell'istanza di definizione avendo solo allora ricevuto il conto n. 1/12 con l'addebito conseguente alla riattivazione dell'utenza, addebito non dovuto essendo stata la somma allo stesso titolo già a suo tempo versata a Telecom e non restituita; e) l'operatore ha stornato le spese di riattivazione dell'utenza addebitate nel conto n. 3/11 come convenuto nella conciliazione del 21 aprile 2011, ma ha al contempo addebitato Euro 100,00 a titolo di anticipo conversazioni come costo e conseguenza dell'attivazione, addebito non dovuto perchè già versato all'epoca dall'utente e non restituito. Nonostante i reclami, il gestore non ha annullato l'insoluto residuo del conto 3/11 ed ha sospeso i servizi senza preavviso e senza fornire l'esatto quadro contabile. Contestava poi la ricezione del sollecito del 24 maggio 2011 e del 22 luglio 2011, perchè privi di prova ed errati dal punto di vista contabile e rilevava la mancanza di prova in ordine alle asserite date di sospensione dei servizi, peraltro contraddette da affermazioni contenute nella memoria, e la mancata esaustiva risposta ai numerosi reclami;
- all'udienza le parti si riportavano ai propri scritti.

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.

L'eccezione preliminare sollevata dall'operatore viene rigettata, non potendosi considerare nuova domanda la differente quantificazione dell'indennizzo ed essendo la domanda di rimborso della fattura di ottobre 2011 già stata oggetto della conciliazione.

La domanda di rimborso/storno della voce "anticipo conversazioni" sul conto n.1/12 fattura n. 8w01063515 è altresì ammessa ai fini della decisione, essendo l'addebito dell'importo

conseguenza diretta della sospensione e riattivazione della linea, oggetto di controversia.

2.2. Nel merito.

2.2.a Sulla sospensione dei servizi

L'utente ha lamentato la illegittima sospensione, non preavvisata, dei servizi voce e ADSL, il primo dal 29 settembre al 12 ottobre 2011, il secondo dal 29 settembre al 20 ottobre 2011.

L'operatore dichiara che la sospensione, effettuata per il servizio voce dal 29 settembre al 12 ottobre e per il servizio ADSL dal 14 al 20 ottobre, era stata regolarmente preavvisata e che era stata conseguenza di una morosità dell'utente.

Al fine di stabilire la legittimità, o meno, della lamentata sospensione occorre dunque accertare:

a) se sussistesse la morosità dell'utente, che avrebbe legittimato la sospensione dei servizi ai sensi delle CGC; b) se della sospensione sia stato dato adeguato preavviso.

Per quanto riguarda il primo aspetto, sulla base della documentazione in atti risulta che:

- a) nel verbale di conciliazione del 21 aprile 2011, l'operatore si era impegnato, tra l'altro, alla riattivazione dell'utenza in esenzione spese. Nella prima fattura successiva a tale verbale, la n. 3/11 (per Euro 285,50), l'operatore ha addebitato Euro 100,00 quale contributo attivazione ed ha contestualmente accreditato l'importo di Euro 100,00, con ciò adempiendo a quanto previsto in sede di conciliazione. Tale fattura è stata pagata dall'utente in data 17 maggio 2011 limitatamente all'importo di Euro 134,50, residuando una differenza a debito dell'utente di Euro 151,00;
- b) Telecom, contestualmente al conto n. 3/11 e con riferimento a tale conto, in data 8 aprile 2011 ha emesso la fattura n. 8W00395499 con un importo a credito dell'utente di Euro 185,86, nella quale si legge testualmente: "Il totale a suo credito in questa fattura le sarà rimborsato entro 90 giorni. Dal totale saranno detratte le somme eventualmente a suo debito". Tale importo a credito non risulta essere stato rimborsato all'utente, né risulta portato a credito nelle fatture successive;
- c) le fatture n. 4/11 e 5/11 e n. 1/12 sono state pagate dall'utente, seppure in ritardo rispetto alla scadenza.

Da quanto sopra, si ritiene che non sussista la morosità dell'utente riferita da Telecom in relazione al conto n. 3/11 di Euro 151,00, risultando la Tequila creditore del maggior importo di Euro 185,86 di cui alla fattura n. 8W00395499.

Per quanto riguarda il secondo aspetto, ovvero il preavviso di sospensione, si evidenzia che le due comunicazioni in atti, prodotte dall'operatore, la prima del 24 maggio 2011, la seconda raccomandata a/r del 22 luglio 2011, sono entrambe prive della prova dell'invio e della ricezione da parte dell'utente, il quale ha espressamente contestato di averle ricevute.

In mancanza di tale prova, a fronte della esplicita contestazione, non si può ritenere che l'operatore abbia in effetti adeguatamente preavvisato l'utente della sospensione prima e della risoluzione contrattuale poi, con conseguente diritto di quest'ultimo alla liquidazione di un indennizzo per il disservizio.

Per quanto riguarda la durata del periodo di sospensione del servizio voce, è ammesso da entrambe le parti che si sia protratto dal 29 settembre al 12 ottobre 2011.

Per quanto riguarda la sospensione del servizio ADSL, invece, l'istante dichiara che la sospensione si è verificata dal 29 settembre al 20 ottobre 2011, mentre l'operatore, nella memoria, dichiara essere avvenuta dal 14 ottobre al 20 ottobre.

La dichiarazione dell'operatore in ordine al diverso dies a quo del disservizio inerente l'ADSL è priva però di sostegno probatorio, ed è contraddetta dalla successiva dichiarazione contenuta nella stessa memoria secondo cui l'ordinativo di cessazione per morosità della linea e del collegamento ADSL era avvenuta il 29 settembre 2011.

Per tutto quanto sopra, ai sensi del combinato disposto degli articoli 2, 4.1 e 12.2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, si riconosce all'utente un indennizzo di importo complessivo di Euro 510,00.

2.2. b. Sulle domande di rimborso e di storno

Le domande dell'utente di storno dell'insoluto e di rimborso della fattura del mese di ottobre 2011 vengono accolte nei limiti che seguono.

L'operatore dovrà rimborsare all'utente 1/3 del canone di abbonamento del mese di ottobre per il servizio voce e 2/3 del canone di abbonamento del mese di ottobre per il servizio ADSL, entrambi non fruiti, stante l'illegittima sospensione effettuata.

Pertanto, per il servizio voce, considerato che il canone di abbonamento settembre-ottobre 2011 è pari ad Euro 45,00 + IVA 20%, l'importo da rimborsare sarà pari ad Euro 9,00. Per il servizio ADSL, considerato che il canone di abbonamento settembre – ottobre è Euro 34,00 + IVA 20%, l'importo da rimborsare sarà di Euro 13,60.

Il contributo di attivazione linea telefonica risulta già stornato dall'operatore nella fattura n. 8W01063515 del 6 dicembre 2011 di Euro 406,00.

L'operatore è quindi tenuto a regolarizzare la posizione contabile dell'utente, stornando dall'insoluto attuale l'importo a credito dell'utente di cui alla fattura n. 8W00395499 del 6 aprile 2011 di Euro 185,86, l'importo del rimborso allo stesso spettante di complessivi Euro 22,60 a valere sul conto di cui sopra e l'importo del rimborso pure spettante di Euro 100,00 a titolo di anticipo conversazioni non dovuto, a valere sul conto 1/12. .

2.2. c. Sulla risposta ai reclami

Veniamo ora ad esaminare la domanda di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

L'utente dichiara di avere svolto numerosi reclami telefonici, di uno dei quali, quello svolto il 15 giugno 2011, dà contezza l'operatore stesso, dichiarando di averlo definito con esito negativo. Tale reclamo aveva ad oggetto, tra l'altro, l'addebito del contributo impianto.

Sono in atti poi un reclamo scritto del 30 settembre 2011 avente ad oggetto anche la sospensione dell'utenza e due comunicazioni del 14 ottobre e del 7 novembre 2011.

Ora, per quanto riguarda il reclamo del 30 settembre, la domanda dell'utente non può essere accolta, avendo l'utente depositato il successivo 5 ottobre 2011 l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione e l'istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo.

La circostanza rileva per la configurazione della fattispecie, alla quale dunque non possono essere applicati i criteri ed i parametri indennizzatori previsti dalle Condizioni Generali di contratto per la mancata risposta ai reclami, poiché in pendenza del termine contrattualmente previsto per la risposta, l'utente ha attivato la procedura conciliativa, la cui funzione economico sociale è proprio quella di creare un'occasione di confronto tra le posizioni dell'utente e dell'operatore superando quindi gli strumenti contrattualmente previsti tendenti allo stesso scopo.

Difatti, in pendenza del procedimento di conciliazione, l'operatore ha provveduto alla riattivazione dell'utenza, fornendo in sede di udienza i chiarimenti.

Così non può essere accolta la domanda di indennizzo per la mancata risposta in ordine alle due successive comunicazioni, in quanto attinenti i procedimenti d'urgenza e di conciliazione nel frattempo azionati dall'utente, e non costituenti reclami in senso proprio.

La richiesta dell'istante viene invece accolta con riferimento al reclamo telefonico del 15 giugno 2011, non risultando provata la asserita risposta negativa che sarebbe stata fornita dall'operatore.

Rileva allora quanto disposto dall'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e anche dell'articolo 6 della Carta Servizi), secondo il quale 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 nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi 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 ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta al reclamo inviato, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una *manca di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e della Carta Servizi.

Per la determinazione dell'indennizzo, considerato l'orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Del. nn. 32/12/CIR, 97/12/CIR, 101/12/CIR), ai sensi dell'art. 11, comma 1 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerato il tempo utile alla risposta (30 giorni previsti dalla Carta Servizi), e il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (17 novembre 2011), nella fattispecie viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo di Euro 125,00.

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 e delle difese svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

*** ** ***

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOMLAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla società Tequila nei confronti dell'operatore Telecom sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 100,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla società Tequila [REDACTED] di [REDACTED] Ribechi in data 30 gennaio 2012.

La società Telecom Italia [REDACTED] è pertanto tenuta a:

1) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 510,00 (cinquecentodieci/00) a titolo di indennizzo per la sospensione/cessazione del servizio, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia
- b) Euro 125,00 (centoventicinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- c) Euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura

2) regolarizzare la situazione contabile dell'utente, stornando dall'insoluto attuale l'importo a credito dell'utente di cui alla fattura n. [REDACTED] del 6 aprile 2011 di Euro 185,86, l'importo del

rimborso allo stesso spettante di complessivi Euro 22,60 e l'importo del rimborso pure spettante di Euro 100,00 a titolo di anticipo conversazioni non dovuto, a valere sul conto 1/12.

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

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 legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.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 è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 25 maggio 2013

Il Presidente

Francesco Soro

Il Dirigente Responsabile del Procedimento

Livio Sviben