

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

DELIBERA N. 44/17
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX ARTESE/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 64/17)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

Nella riunione del 4 agosto 2017 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*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, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO 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;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dall’Avv. XXX Artese in data 23 febbraio 2017 ed acquisita in pari data al prot. n. 4568;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante

L'Avv. XXX Artese lamenta, nei confronti di Telecom Italia S.p.A. l'asserita illegittima sospensione della propria linea telefonica, con conseguente illegittimo addebito in fattura del costo di riattivazione, ritenuto non dovuto, nonché il preteso mancato riscontro ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli scritti difensivi depositati, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a) Nel mese di agosto 2015 Telecom sospendeva il servizio a motivo del ritardato pagamento della fattura riferita al bimestre 4/15, addebitando nella fattura successiva il costo pari ad euro 11,00 per "riattivazione collegamento". Con reclamo trasmesso via fax il 30/09/2015 contestava tale addebito per non aver ricevuto la preventiva comunicazione di sospensione;
- b) Nel mese di ottobre 2015 Telecom sospendeva il servizio a motivo del ritardato pagamento della fattura riferita al bimestre 5/15, addebitando nella fattura successiva il costo pari ad euro 11,00 per "riattivazione collegamento". Anche tale addebito veniva contestato per le ragioni suddette con reclamo trasmesso via fax in data 10/12/2015;
- c) .Le fatture relative ai bimestri 5/15 e 6/15 venivano saldate detraendo gli importi contestati;
- d) Ai reclami non veniva fornito riscontro;
- e) Con racc. A/R ricevuta in data 12/04/16 Telecom intimava il pagamento della somma di euro 10,99 nel termine di 10 gg. quale somma residua della fattura 5/15.
- f) In data 12/04/2016 Telecom sospendeva arbitrariamente il servizio, pregiudicando il normale svolgimento della propria attività professionale. Inoltre fa presente che l'utenza veniva sospesa prima della scadenza del termine di 10 gg., tenuto conto che il sollecito di pagamento è stato ricevuto soltanto il 12/04/2016;
- g) Con bollettino postale in data 19/04/2016 effettuava il pagamento della somma di euro 22,00 a saldo delle fatture 5/15 e 6/15;
- h) Precisa che dall'esame dei solleciti di pagamento prodotti da Telecom è evidente che l'operatore abbia sospeso il servizio arbitrariamente atteso che l'interruzione è avvenuta sempre prima dello scadere del termine di pagamento di 10 gg.;
- i) Le risposte fornite ai reclami sono carenti sotto il profilo motivazionale in quanto non forniscono risposte esaurienti rispetto all'oggetto della contestazione;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- Indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

Allega: Fatture contestate e reclami del 30/09/2015, del 10/12/2015, del 26/04/2016 e risposta di Telecom del 29/04/2016.

2. La posizione dell'operatore Telecom

Nel merito precisa che l'istante sistematicamente effettua pagamenti tardivi e altrettanto sistematicamente contesta gli importi, saldando la quota parte non reclamata, oppure versando in ritardo quanto dovuto.

Di ciò sono prova i reclami datati 17/10/2016, 10/12/2015, 26/01/2016 e 08/02/2016 (cfr. docc. 5-8), tutti riscontrati da Telecom con i quali veniva informato dell'effettiva debenza delle somme e/ della loro avvenuta o prossima scadenza.

Più esattamente già in occasione del primo riscontro del 22/12/2015, veniva precisato che l'importo di euro 11,00, oggetto di reiterata contestazione nel corso degli anni, "*si riferisce al*

contributo di riattivazione linea a seguito della sanata morosità ed è conforme a quanto previsto dalle condizioni generali di abbonamento”, invitando nel contempo controparte ad effettuare il saldo di quanto dovuto.

Sul punto infatti l'art. 5.6.2 delle succitate condizioni generali di contratto, applicabili ratione temporis alla fattispecie stabiliscono che: *“il cliente, in caso di sospensione del servizio per morosità e prima che il presente contratto sia risolto da Telecom ai sensi dell'articolo 14, per poter ottenere la riattivazione del servizio, dovrà corrispondere un importo di euro 11,00 per ogni linea sospesa. L'importo dovuto dal cliente sarà addebitato nel primo conto utile successivo alla riattivazione della/e linea/e sospese per morosità. Resto inteso che Telecom procederà alla riattivazione, entro due giorni lavorativi successivi alla comunicazione da parte del cliente dell'avvenuto pagamento delle somme ancora dovute e previo accertamento da parte di Telecom del pagamento stesso”.* È quindi evidente che tale addebito è conforme a quanto stabilito contrattualmente e, ben lungi dall'integrare una condotta vessatoria da parte dell'operatore, rappresenta soltanto il corrispettivo derivante dall'attività di riattivazione post-sospensione amministrativa.

Precisa di aver inviato all'istante diversi solleciti di pagamento datati rispettivamente 19 agosto, 20 ottobre e 11 novembre 2015, nonché 15 febbraio e 31 marzo 2016 per l'omessa corresponsione degli importi relativi al costo di riattivazione, pertanto le sospensioni lamentate, aventi natura amministrativa, sono state adottate nel rispetto della disciplina prevista perché in presenza dei presupposti e, in ogni caso, preavvisate ai sensi dell'art. 4 della delibera 73/11/CONS.

Specifica che il conto telefonico 4/15 con scadenza 13 agosto 2015 è stato pagato il 3 settembre 2015, il conto 5/15 con scadenza 13 ottobre 2015 è stato saldato parzialmente il 29 ottobre 2015, con saldo del residuo effettuato in data 19 aprile 2016. Il successivo conto 2/16, che ha portato alla sospensione del 19 aprile 2016 e riattivazione in pari data, è stato pagato il 19 aprile nonostante fosse scaduto il 13 aprile 2016. Il conto 3/16 che ha portato alla sospensione del 30 giugno 2016 e riattivazione il successivo 5 luglio, è stato pagato il 4 luglio, nonostante fosse scaduto il 13 giugno 2016. E ancora, il conto 4/16, con scadenza al 6 agosto 2016, è stato pagato il giorno 23 agosto 2016, mentre il conto 6/16, con scadenza 13 dicembre 2016, è stato pagato il giorno 21 dicembre.

Anche di tale tardività l'istante veniva avvertito come specificato nella propria nota del 20 ottobre 2016: *“i costi per le spese di riattivazione collegamento son dovuti perché trattasi di sospensione della linea per morosità dovuta al ritardato pagamento delle fatture con scadenza 16/06/2016 e 06/08/2016”.* La stessa cosa dicasi per il conto 1/17 con scadenza 15 febbraio 2017, saldato solo il giorno 8 marzo 2017 a fronte dell'avvenuto sollecito del 2 marzo, attestante in maniera inequivocabile l'attualità della pervicace tardività dei pagamenti effettuati dall'istante.

Telecom ha sempre agito nel pieno rispetto di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, predisponendo in caso di sospensione per ritardato pagamento, la riattivazione della linea in conformità alla tempistica ivi indicata: *“...entro due giorni lavorativi successivi alla comunicazione da parte del cliente dell'avvenuto pagamento delle somme ancora dovute e previo accertamento da parte di Telecom del pagamento stesso”.*

Allega: Risposte ai reclami del 17/10/2016, 10/12/2016, 26/01/2016, 08/02/2016, 22/12/2015, 23/02/2016, 29/04/2016, 20/10/2016; Condizioni generali di contratto; Lettere di sollecito di pagamento del 19/08/2015, 20/10/2015, 11/11/2015, 15/02/2016, 31/03/2016, 02/03/2017.

3. Motivazione della decisione

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Relativamente all'asserita illegittima sospensione del servizio si esprimono le seguenti considerazioni.

Uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3., comma 4, delibera 179/03/CSP) pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni". Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera 173/07/CONS.

Ai sensi del citato articolo è infatti previsto che: *"1. 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. 2. Ai fini del comma precedente: a. non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di tre mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione; b. 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; c. si può considerare ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura."*

Nella fattispecie in esame l'istante si lamenta di aver subito illegittimamente n° 3 sospensioni senza tuttavia indicarne la durata. Dall'esame della documentazione in atti risulta che lo stesso abbia sistematicamente omesso il pagamento di alcuni conti telefonici entro i termini previsti, pagando comunque in ritardo gli addebiti non contestati. Tra l'altro le contestazioni inerenti l'addebito per il costo di riattivazione (comunque legittimamente dovuto attesa la previsione delle condizioni generali di contratto) sono state effettuate solo dopo il sollecito di pagamento ovvero a seguito della sospensione del servizio. Si evince inoltre che l'operatore, come da documentazione prodotta, a fronte del mancato pagamento delle somme insolute ha correttamente sollecitato l'istante ad effettuare il pagamento dando un termine di 10 gg., e provvedendo a ripristinare il servizio appena ricevuto il saldo delle somme medesime, entro il termine previsto dalle condizioni generali di contratto.

Pertanto nessuna responsabilità può essere addebitata al gestore in relazione all'asserita lagnanza, atteso che le sospensioni amministrative sono state poste in essere correttamente così come previsto dalle citate norme regolamentari.

Quanto alla mancata risposta ai reclami, si ritiene che l'operatore abbia dato prova di aver comunque riscontrato le segnalazioni inviate e, pertanto, si rigetta la richiesta volta al riconoscimento di un indennizzo in tal senso.

Infine, in considerazione dell'integrale rigetto della domanda, non è possibile disporre la liquidazione delle spese di procedura.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA
Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dall'Avv. XXX Artese nei confronti della società Telecom Italia s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 4 agosto 2017

IL RELATORE
F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE
F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE
F.to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.