

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

DELIBERA N. 45/17
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA
XXX SRL/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 121/17)

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 sottoscritta 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 dalla XXX s.r.l., nei confronti dell’operatore Telecom, in 10 aprile 2017 ed acquisita in pari data al prot. n. 9789;

VISTI gli atti del procedimento;

La posizione dell'istante

La società istante lamenta l'asserita illegittima sospensione del servizio voce e dati relativo a n° 6 linee telefoniche senza nessun preavviso a partire dal 17/01/2017.

In data 27/01/2017, dopo innumerevoli reclami rimasti senza esito, si rivolgeva al Corecom facendo richiesta ai sensi dell'art. 5 del Regolamento di ripristino dei servizi. Nonostante il provvedimento emesso dal Corecom in data 09/02/2017, l'operatore convenuto non provvedeva neanche in questo caso, tant'è che in data 20/02/2017 l'istante trasmetteva al Corecom la comunicazione di inottemperanza al provvedimento in parola. In data 23/03/2017 riceveva da Telecom una nota in cui gli veniva comunicato la variazione delle proprie numerazioni.

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

i. Indennizzo per sospensione dei servizi per un importo pari ad euro 12.270,00 euro.;

Allega: Provvedimento temporaneo, Comunicazione di inadempimento al provvedimento del 20/02/2017, nota Telecom di variazione numerazioni telefoniche, calcolo analitico dell'indennizzo.

1. La posizione dell'operatore

Fermo restando quanto disposto da codesto Corecom con riferimento alla parziale inammissibilità dell'istanza di definizione in relazione alle numerazioni 0871/303XXXe 0871/303XXX, su cui ad ogni buon conto non si intende accettare il contraddittorio, precisa quanto segue.

La sospensione delle linee 0871/898XXX, 0871/898XXX, 0871/303XXXe 0871/303XXX è pienamente legittima perché intervenuta a causa di morosità.

Dalle verifiche svolte è stato accertato che per la linea 0871/13342XXX, su cui era attivo il servizio di connettività dell'offerta "Virtuale tutto compreso", è stato emesso un ordinativo di cessazione in data 16/10/2015, come richiesto dal cliente, espletato solo in data 17/01/2017. Ciò ha generato anche l'ordinativo di cessazione del numero voip 0871/898XXX collegato. Trattandosi di un pacchetto unico, anche le utenze collegate al numero 0871/13342XXX e contrassegnate dai nn. 0871/898XXX e 0871/898XXX alla data del 17/01/2017 cessavano di funzionare.

Tale cessazione richiesta dall'istante veniva eseguita tardivamente a causa della presenza di alcuni insoluti. Poiché, nonostante ripetuti solleciti di pagamento rimasti privi di riscontro, l'istante non provvedeva a saldare quanto dovuto, in data 27/02/2015 veniva inviata la lettera di preavviso di risoluzione contrattuale, a cui faceva seguito in data 08/04/2015 la cessazione per morosità.

Tuttavia, poiché il giorno 28/01/2016 la società istante eseguiva i pagamenti delle fatture insolute per un totale di euro 1.170,42, Telecom in data 17/01/2017 dava seguito alla richiesta di cessazione fatta dall'istante in data 16/10/2015, con conseguente interruzione del collegamento anche sulle linee 0871/898XXX e 0871/898XXX, in ragione della tipologia di contratto in essere ("Evoluzione ufficio" con tutte le tecnologie/centraline collegate fra loro).

Sono dunque queste le ragioni che hanno determinato l'interruzione del collegamento per cui si chiede l'indennizzo, dovendosi rilevare come non vi sia responsabilità alcuna di Telecom attesa la pregressa morosità piuttosto ingente esistente in capo alla società istante che ha inibito temporaneamente, fino all'avvenuto saldo, la richiesta di cessazione risalente a due anni prima e, in realtà, mai revocata da controparte, che ciononostante ha continuato a fruire regolarmente del servizio erogato.

Precisa inoltre che a seguito del provvedimento di urgenza emesso dal Corecom ha provveduto a ripristinare il servizio come segue:

- 1) Numero 0871/898XXX: è stato fatto ordine di attivazione RTG espletato in data 23/02/2017 e successivamente effettuata trasformazione in Voip in data 22/03/2017;
- 2) Numero 0871/898XXX: è stato fatto ordine di attivazione RTG espletato in 17/02/2017 e successivamente fatta conversione INTERNET BASE 7MEGA in data 21/03/2017;
- 3) Numero 0871/13002XXX (numero di connettività virtuale che ha sostituito il precedente 0871/13342XXX) sul quale si appoggiano tutti i voip, è stato attivato in data 22/03/2017.

In data 23/03/2017 il Sig. XXX veniva contattato e confermava la regolare attivazione.

Per tutte le ragioni suesposte, le richieste formulate da parte istante non possono trovare accoglimento perché infondate in fatto ed in diritto.

2. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza, con nota prot. 10841 del 20/04/2017 è stata dichiarata parzialmente inammissibile limitatamente a fatti e richieste inerenti le numerazioni 0871/303XXXe 0871/303XXX in quanto non oggetto di puntuali analoghe richieste in fase di propedeutica istanza di conciliazione.

Pertanto il presente procedimento potrà riguardare solo ed esclusivamente l'asserita illegittima sospensione delle numerazioni indicate nel formulario UG vale a dire: linea fonia 0871/898XXX, 0871/898XXX, 0871/303XXXe 0871/303004, linea dati 0871/13342XXX.

Sul punto 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'utente asserisce di aver subito la sospensione delle proprie linee senza preavviso.

L'operatore, di converso, ha precisato che a seguito del pagamento del saldo dell'insoluto, più volte sollecitato, pari ad euro 1.170,42, avvenuto in data 28/01/2017, ha potuto dar seguito ad una richiesta fatta dal cliente nel lontano 16/10/2015 di trasformazione delle proprie linee ("Evoluzione

ufficio” con tutte tecnologie/centraline collegate tra loro). Tale trasformazione avrebbe portato alla conseguente interruzione del collegamento delle linee 0871/898XXX e 0871/898XXX, in ragione della tipologia del contratto in essere.

Tuttavia dalla documentazione in atti non risulta provato alcunché da parte dell’operatore: non è stata prodotta né la richiesta relativa all’ordine di cessazione del 16/10/2015, né tantomeno, la lettera di risoluzione contrattuale del 27/02/2015, così come i solleciti di pagamento cui si fa menzione nella memoria difensiva prodotta.

Pertanto non risulta in alcun modo provato il fatto che l’interruzione del collegamento delle linee telefoniche per cui si chiede l’indennizzo dal 17/01/2017 sia avvenuta per le ragioni addotte dall’operatore.

Da quanto sopra deriva che la sospensione dei servizi fonia e dati lamentata dall’istante dal 17/01/2017, posta in essere dall’operatore convenuto è illegittima in quanto, come è emerso dalla documentazione in atti, non è stata oggetto di preventiva comunicazione all’istante, né risulta provato che l’interruzione sia avvenuta per ragioni diverse da quelle addotte dall’istante. Accertato, pertanto, che il servizio è stato sospeso senza alcun preavviso, si ritiene dovuto all’odierno ricorrente il riconoscimento dell’indennizzo per indebita sospensione del servizio dal 17/01/2017 al 23/03/2017 (data in cui Telecom afferma di aver contattato l’utente che ha confermato la funzionalità dei servizi, affermazione, peraltro non contestata dallo stesso).

Pertanto alla luce di quanto sopra l’operatore Telecom è tenuto a riconoscere in favore dell’istante un indennizzo per la sospensione illegittima dei servizi fonia e dati dal 17/01/2017 al 23/03/2017 per un totale di gg. 65 nei termini di cui al combinato disposto dell’art. 4 in base al quale è stabilito che in caso di sospensione o cessazione di uno o più servizi avvenuta 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 dell’art. 12 del regolamento allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, per cui, trattandosi di utenza business l’indennizzo di cui al precedente art. 4 sia computato in misura pari al doppio, per un importo complessivo di euro 1.950,00 (millenovecentocinquanta/00) (gg. $65*7,50*2$).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell’articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l’importo di euro 100,00 (cento/00) attesa la partecipazione sia all’udienza di conciliazione che in quella di definizione.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l’istanza presentata dalla Società XXX r.l., nei confronti dell’operatore Telecom Italia s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

2. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a corrispondere in favore dell’istante, oltre alla somma di euro **100,00** (euro cento/00) a titolo di rimborso per le spese di procedura, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di definizione::

- **Euro 1.950,00** (millenovecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per l’illegittima sospensione dei servizi fonia e dati ai sensi del combinato disposto degli art. 4 e 12 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 73/11, per le ragioni esplicitate in epigrafe.

3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.