

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDACTED] Ferruzzi /Telecom Italia [REDACTED]**

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: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

IL 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 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- 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. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/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 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. 391 del 9 ottobre 2014 con cui il Sig. ██████████ Ferruzzi 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 ██████████ (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 del 10 ottobre 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

DELIBERAZIONE
n. 166 del 16 novembre 2015

controversia e la successiva comunicazione del 4 febbraio 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 4 marzo 2015;

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;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'istante, intestatario di un contratto di telefonia fissa di tipo privato con l'operatore Telecom Italia, lamenta la sospensione senza preavviso dell'utenza n. [REDACTED] e la successiva cessazione della medesima numerazione.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

Riferisce l'istante che, all'inizio del mese di aprile 2013, l'operatore Telecom Italia sospendeva, "*in difetto di preavviso*", l'utenza *de qua*, determinando "*la privazione dei servizi per alcuni giorni*" e che, nel periodo 20 aprile 2013 - 20 agosto 2014, l'operatore sospendeva nuovamente, senza preavviso, il servizio sull'utenza *de qua*. La medesima utenza "*veniva poi cessata dall'operatore convenuto in data 20/08/2014, con la conseguente perdita definitiva della numerazione* [REDACTED]".

L'istante riceveva tramite lettera raccomandata datata 3 dicembre 2013 un sollecito di pagamento per un totale di euro 617,55 per il tramite di una società incaricata per il recupero del credito dall'operatore Telecom Italia.

In data 18 febbraio 2014, per il tramite della Dott.ssa [REDACTED] dell'Associazione Federconsumatori di [REDACTED], l'istante inviava all'operatore Telecom Italia un reclamo, a mezzo fax, con il quale respingeva "*le richieste di pagamento*", contestando all'operatore Telecom Italia la sospensione senza preavviso della propria utenza, la conseguente cessazione della stessa, ancora senza preavviso e la fatturazione in assenza di servizi. Nella medesima missiva puntualizzava, fra l'altro, che tali fatture erano state contestate anche telefonicamente e che la sospensione dei servizi era avvenuta "*verosimilmente in seguito al mancato e/o tardato pagamento di fatture non recapitate e/o tardivamente ricevute*". Con tale reclamo l'istante chiedeva:

"1) in via preliminare, di ricevere copia degli avvisi di ricevimento delle due distinte raccomandate A/R con cui Telecom Italia [REDACTED] avrebbe dovuto preavvisare la sospensione dei servizi e successiva cessazione della linea; 2) di ricevere copia conforme all'originale in totale esenzione spese delle fatture n. RL02085995/2013, n. RL00410783/2013, n. RL01222707/2013 e n. RL02807585/2013; 3) lo storno degli importi addebitati per periodi successivi alla sospensione dei servizi oggetto del contratto, nonché dei costi riferibili alla cessazione della linea, con riserva di effettuare ulteriori contestazioni e richieste di storno all'esito del ricevimento della sollecitata documentazione contabile; 4) in difetto di esibizione della documentazione di cui al retroesteso punto 1, la liquidazione degli indennizzi spettanti per sospensione dei servizi di fonia e Adsl occorsa a partire dalla fine del mese di Aprile, nonché la liquidazione degli indennizzi spettanti per la definitiva perdita del numero telefonico verificatasi in seguito alla disattivazione della linea, verosimilmente disposta da Telecom Italia [REDACTED] in data 20/08/2013".

Tale reclamo rimaneva senza risposta da parte dell'operatore.

DELIBERAZIONE
n. 166 del 16 novembre 2015

In data 22 luglio 2014 la parte istante esperiva 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 l'istante ha chiesto:

- 1) "lo storno integrale di tutte le fatture riferite a periodi successivi al 20/04/2013";
- 2) "la liquidazione degli indennizzi spettanti per l'indebita sospensione della linea, posta in essere nel periodo compreso tra il 20/04/2013 e il 19/08/2013, nonché per la cessazione del contratto con conseguente perdita della numerazione";
- 3) "la liquidazione degli indennizzi spettanti per mancata risposta al reclamo del 18/02/2014";
- 4) "il ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese";
- 5) "la liquidazione delle spese di procedura ed il rimborso delle spese effettivamente sostenute".

In data 10 novembre 2014, l'operatore ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con la quale ha eccepito l'"inammissibilità ed infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di Telecom Italia." A supporto della propria posizione, l'operatore ha evidenziato che:

- l'istante *"si limita ad asserire di aver subito un disservizio sulla linea telefonica in uso presso di sé senza fornire elementi idonei sufficienti a provare l'effettività del pregiudizio subito e il nesso causale tra questo e l'evento, nonché la riconducibilità del medesimo alla sfera di azione di Telecom"*;
- *la conseguente cessazione della linea il cui indennizzo viene reclamato in questa sede dall'istante, ben lungi dal rappresentare un'azione arbitraria e/o finanche un inadempimento di Telecom, non è altro che l'espressione del legittimo esercizio di un diritto contrattualmente previsto da parte dell'operatore telefonico.*

L'operatore Telecom Italia, richiamando che all'istante *"era stata concessa la rateizzazione sull'importo di cui al conto telefonico n. 2/2013 (...) in due rate di € 147,01 ciascuna, aventi rispettivamente scadenza al 30 marzo 2013 e al 29 aprile 2013"*, ha dedotto di aver inviato una *"apposita comunicazione di sollecito di pagamento della prima rata (...), a cui il cliente ha riscontrato mediante pagamento in data 19 aprile 2013"*. L'operatore ha, altresì, precisato altresì che *"in data 24 aprile 2013 la linea ha subito una sospensione a causa del mancato abbinamento dell'incasso al piano rate"*, ma che il *"disservizio è stato immediatamente segnalato dal cliente e l'esponente società ha tempestivamente provveduto alla riattivazione nel corso della medesima giornata"*.

Telecom ha, inoltre, rappresentato di aver inviato all'istante, in data 26 aprile 2013, un ulteriore *"sollecito per il mancato pagamento della seconda rata in scadenza"* e, in assenza di pagamento, *"inviava in data 26 giugno 2013 preavviso di risoluzione contrattuale mediante lettera raccomandata A/R, invitando l'utente a corrispondere le somme dovute pari a € 351,59 e cessava la linea, in assenza di riscontro, il successivo 20 agosto 2013, come previsto dall'art. 20 delle Condizioni generali del contratto"*.

Telecom Italia ha ribadito, infine, che ad oggi risulta un insoluto di euro 651,04, *"corrispondenti agli addebiti di cui ai conti telefonici nn. 3, 4, 5 e 6/2013"* e che *"il servizio fornito al Sig. Ferruzzi è stato sempre regolare fino a giorno della cessazione della linea e sembra utile precisare, al riguardo, come*

la risorsa numerica è ancora nella disponibilità di Telecom, la quale non l'ha impiegata per nuove attivazioni ma è in attesa di un'eventuale richiesta di riattivazione da parte del cliente”.

In data 19 novembre 2014, l'istante, per il tramite dell'Avv. [REDACTED] Nitri, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una propria memoria di replica, con documentazione allegata, con la quale, ha, tra l'altro, precisato che *“dall'inizio del 2013 non si verificava il regolare ricevimento delle fatture, alcune delle quali pervenivano già scadute (come il conto 4/2013), mentre altre non risultano essere mai state recapitate (tra queste, i conti 3/2013 e 5/2013).”*

L'istante ha puntualizzato che *“l'adozione del provvedimento di sospensione dei servizi in data 24/04/2013 è fatto pacifico, in quanto ammesso dal medesimo gestore convenuto”,* ribadendo che *“contrariamente a quanto asserisce Telecom, tuttavia, veniva posto in essere in difetto del necessario preavviso e gestore convenuto”.* L'istante replica all'operatore Telecom Italia, altresì, che *“detto provvedimento si protraeva non solo per qualche ora, bensì per alcuni mesi”.*

In merito alla contestazione circa il mancato ricevimento del preavviso di sospensione e di cessazione dell'utenza, l'istante ha rappresentato che se anche *“l'operatore avesse avuto ragione di sospendere il servizio, per ricondurre il proprio operato nell'alveo della legittimità avrebbe dovuto comunque fornire la prova di aver informato l'utente con congruo preavviso, onere che nel caso di specie non è stato affatto assolto”;* avrebbe dovuto dimostrare, inoltre, *“di aver fornito i servizi di fonia e connettività internet associati all'utenza [REDACTED] in maniera regolare, continua e senza interruzioni”,* cosa che non è avvenuta.

L'istante ha, infine, ribadito che *“la condotta tenuta da Telecom appare censurabile anche sotto il profilo della violazione degli obblighi informativi, inderogabilmente sancito dall'art. 4 Delibera 179/03/CONS”,* non avendo *“fornito adeguato riscontro alle legittime contestazioni dell'istante, effettuate sia telefonicamente che per iscritto (con il reclamo del 18/02/2014), cui Telecom ha del tutto omesso di rispondere”.*

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La controversia in esame ha ad oggetto la sospensione amministrativa, avvenuta in assenza di provato ricevimento di preavviso e la successiva cessazione della stessa.

Sulla sospensione dei servizi sull'utenza n. [REDACTED].

L'utente ha dedotto di aver subito, nel periodo 24 aprile – 20 agosto 2014, l'interruzione totale dei servizi in assenza di preavviso.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento.

Per un corretto inquadramento della vicenda in esame, occorre anzitutto premettere che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con la Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale (articolo 3, comma 4). Va altresì rammentato che, alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), secondo il quale *“in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera*

DELIBERAZIONE
n. 166 del 16 novembre 2015

allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento", questa Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio.

A fronte della contestazione dell'istante circa la sospensione dei servizi nel periodo 24 aprile – 20 agosto 2014, Telecom Italia ha controdedotto di aver provveduto in data 24 aprile 2014 alla sospensione amministrativa dei servizi a fronte del mancato pagamento di una fattura, ma di aver provveduto tempestivamente alla riattivazione degli stessi, appurato l'avvenuto ritardato pagamento da parte dell'istante. Tale riattivazione, tuttavia, è stata contestata dalla parte istante; a fronte di tale contestazione, Telecom Italia avrebbe dovuto dimostrare di aver erogato il servizio nel periodo 24 aprile – 20 agosto 2014.

Dagli atti del procedimento risulta che Telecom Italia, così come precisato dall'istante, ha sospeso il servizio sull'utenza *de qua* nel periodo suindicato, senza provvedere a fornire il necessario preavviso di cui sopra. Non è sufficiente, infatti, avere allegato, da parte del gestore, il sollecito di pagamento e la lettera di preavviso di cessazione, in quanto, attesa la contestazione dell'istante, avrebbe comunque dovuto allegare prova dell'avvenuta ricezione.

L'operatore non ha dimostrato, dunque, di aver rispettato quanto disposto dall'art. 5, comma 1 e 2, del Regolamento; ne consegue che, in assenza di documentazione depositata dall'operatore che comprovi il rispetto della procedura sopra riportata, tale sospensione è affetta da illegittimità.

Ne consegue che l'operatore Telecom Italia è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine alla illegittima sospensione amministrativa del servizio attivo sull'utenza *de qua* e che, pertanto, deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che *"nel caso di sospensione o cessazione amministrativa 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"*. Ne discende che l'istante, per i 119 giorni di sospensione del servizio sull'utenza *de qua*, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 892,50 (euro 7,50 x 119 giorni).

L'istante ha altresì diritto allo storno e/o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) delle fatture emesse con riferimento al periodo di fatturazione 24 aprile – 20 agosto 2014, fino alla fine del ciclo di fatturazione con il ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito aperta.

Sulla perdita del numero n. [REDACTED]

La domanda è infondata e come tale va rigettata.

Il Sig. Ferruzzi deduce la perdita della numerazione n. [REDACTED], ma non ha documentato di aver richiesto all'operatore Telecom Italia la riattivazione. Di contro l'operatore Telecom Italia, nelle proprie memorie, ha dichiarato che *"la risorsa numerica è ancora nella disponibilità di Telecom, la quale non l'ha impiegata per nuove attivazioni (...) in attesa di un'eventuale richiesta di riattivazione da parte del cliente"*, con ciò dichiarando di essere nelle condizioni tecniche di riassegnare l'utenza *de qua* all'istante.

Ciò posto, è da ritenersi non meritevole di accoglimento la domanda dell'istante di indennizzo per la perdita della numerazione *de qua*.

Sulla mancata risposta al reclamo del 18 febbraio 2014.

La doglianza dell'istante è fondata meritevole di accoglimento.

Atteso che il primo reclamo scritto risultante agli atti, ossia tramite fax del 18 febbraio 2014, è rimasto senza riscontro da parte dell'operatore Telecom Italia, l'istante ha diritto all'indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede che nel caso in cui *"l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo"*.

Rileva, in proposito, il disposto dell'art. 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 nei casi di rigetto.

Posto che *"La Carta dei Servizi di Telecomitalia"* prevede che *"Telecom provvederà a valutare la fondatezza del reclamo"* comunicando *"poi l'esito della suddetta valutazione, per iscritto ed entro 30 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto"*, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, il *dies a quo* si determina nel 21 marzo 2014 (detratto il tempo utile previsto per la risposta del reclamo del 18 febbraio 2014) e il *dies ad quem* nel 22 luglio 2014, data dell'udienza di conciliazione. Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, è pari all'importo di euro 124,00 (euro 1,00 *pro die* per 124 giorni di mancato riscontro al reclamo).

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore dell'odierno istante la somma forfettaria di euro 110,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS, comprensive delle spese documentate.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 16 novembre 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 9 ottobre 2014 dal Sig. [REDACTED] Ferruzzi nei confronti di Telecom Italia [REDACTED] che l'operatore provveda:

1) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante:

- a) l'importo di euro 892,50 come indennizzo per l'illegittima sospensione dell'utenza;
- b) l'importo di euro 124,00 come indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

DELIBERAZIONE
n. 166 del 16 novembre 2015

c) l'importo di euro 110,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS, comprensive delle spese documentate;

2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso) delle fatture emesse con riferimento al periodo di fatturazione 24 aprile – 20 agosto 2014, fino alla fine del ciclo di fatturazione con il ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito aperta.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettera a), b) e 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini