

Verbale n. 18

Adunanza dell'8 settembre 2014

L'anno duemilaquattordici, il giorno 8 del mese di settembre, alle ore 11.00, in Torino presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, presidente, Tiziana MAGLIONE, vicepresidente, Ezio ERCOLE, componente, e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

### **Delibera n.30 – 2014**

**Oggetto: definizione della controversia XXX XXX/ TELECOM ITALIA XXX**

#### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 Assemblies 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 Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza presentata in data 24/7/2013, con cui XXX XXX(di seguito, per brevità, XXX) chiedeva l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con TELECOM ITALIA XXX (di seguito, TELECOM) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 24/7/2013 con cui il Corecom, comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la memoria inviata al Corecom dall'operatore, a mezzo posta elettronica certificata, nei termini assegnati;

PRESO ATTO che, in seguito a colloquio telefonico intercorso con l'ufficio scrivente, parte istante, attraverso l'associazione XXX che l'assiste, in data 31/10/2013, richiedeva la trasmissione della memoria dell'operatore, asserendo di non averla ricevuta;

DATO ATTO che il Corecom, considerato che si erano verificati problemi di trasmissione anche con l'ufficio scrivente pur in presenza di invio tramite PEC, provvedeva all'inoltro di quanto richiesto, ritenendo altresì di concedere nuovo termine per repliche;

PRESO ATTO che Unsic non depositava memorie di replica;

VISTO che in seguito all'esame della memoria e della documentazione prodotta dall'operatore, il Corecom richiedeva a XXX, ai sensi dell'art. 18, comma 2 del Regolamento, di produrre documentazione in originale attestante la prova degli avvenuti pagamenti dei conti telefonici oggetto di controversia;

VISTO che parte istante non forniva all'Ufficio quanto richiesto, né nei termini assegnati, né successivamente;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

DATO ATTO di ritenersi esaurita la fase istruttoria;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia**

L'istante, nella propria istanza introduttiva, in riferimento all'utenza n. XXX, rappresenta che:

- in data 4/2/2013, la linea viene parzialmente disattivata per le chiamate in uscita senza nessun tipo di preavviso e senza alcun valido motivo;
- tutte la fatturazioni sono ad oggi state regolarizzate.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- a) la regolarizzazione con la massima urgenza della posizione dell'utente medesimo e di corrispondere giusto ed equo indennizzo per i danni e i disagi subiti.

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta che:

- l'utenza oggetto di controversia è migrata in Telecom in data 1/6/2012 a seguito di contratto vocale;
- Telecom ha emesso a carico di XXX fatture dal 5° bimestre 2012 al 4° bimestre 2013, per un totale di € 877,97;
- le fatture relative al 5° e 6 bimestre 2012 sono state spedite all'utente presso la sede di XXX XXX;
- dette fatture non sono state recapitate perché l'utente risultava non più presente all'indirizzo indicato;

- come da istruzioni dell'utente, le fatture successive sono state inviate all'indirizzo di XXX XXX;
- duplicato delle fatture relative al 5° e 6° bimestre 2012 è inviato da Telecom al nuovo indirizzo nonché all'indirizzo e-mail dell'utente;
- nonostante la trasmissione delle fatture, l'utente non effettua alcun pagamento;
- Telecom invia sollecito di pagamento relativo alle fatture 5° e 6° bimestre 2012, 1° bimestre 2013;
- l'utente, in data 18/10/2012, e successivamente in data 7/2/2013, invia a mezzo fax copia della disposizione di bonifico relativo alle fatture di cui era stato sollecitato il pagamento, richiedendo altresì la variazione di recapito per le fatture di futura emissione in XXX XXX
- Telecom, a fronte di specifici accertamenti, ha verificato che le disposizioni di pagamento comunicate dall'utente non hanno avuto esito positivo;
- a fronte del persistente mancato pagamento delle fatture, Telecom ha sospeso il servizio in data 5/2/2013;
- con istanza GU5 del 7/2/2013 XXX ha adito il Corecom e, instaurando il procedimento di conciliazione delle controversie, ha lamentato la sospensione del servizio, producendo documentazione ritenuta attestante la regolarità dei pagamenti;
- il Corecom, ha ordinato a Telecom, con provvedimento provvisorio d'urgenza, la riattivazione del servizio, a cui è stata data esecuzione in data 27/2/2013;
- in data 20/3/2013 l'utenza è stata cessata per migrazione ad altro operatore;
- in data 31/5/2013, Telecom ha depositato presso gli uffici competenti atto di denuncia avverso XXX in relazione ad ogni reato ravvisabile nella condotta sovradescritta.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore richiede di respingere ogni domanda formulata nei suoi confronti.

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame**

### **A) Sul rito**

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

### **B) Nel merito**

La vicenda oggetto della presente controversia riguarda la sospensione in uscita dal 4 al 27 febbraio 2013 di un'utenza telefonica mobile di tipo "affari" per la quale l'operatore afferma essere presente una morosità di € 877,97 non avendo parte istante saldato alcun conto. Al

contrario, l'utente sostiene di aver pagato, alla data di presentazione dell'istanza, tutte le fatture.

Occorre esaminare la controversia sotto un doppio ordine di profili: la ricezione delle fatture e dei solleciti di pagamento da parte dell'utente e il pagamento delle fatture stesse.

La premessa da cui partire è che, a fronte di un insoluto complessivo - dichiarato dal gestore - riferito alle fatture che vanno dal 5° bimestre 2012 al 4° bimestre 2013, i conti telefonici ritenuti insoluti che hanno portato alla sospensione parziale del servizio sono quelli relativi al 5° bimestre 2012, emesso il 14/8/2012 e scadente il 25/9/2012, al 6° bimestre 2012, emesso in data 12/10/2012 e scadente in data 22/11/2012 e al 1° bimestre 2013, emesso in data 14/12/2012 e scadente in data 21/1/2013.

Le prime due fatture venivano spedite presso la sede di XXX, ma non erano recapitate perché l'utente non era più presente a tale indirizzo.

Risulta agli atti un documento datato 17/10/2012, depositato da entrambe le parti, con cui XXX richiede la variazione dell'invio della corrispondenza in XXX, lamentando che tale era l'indirizzo a cui avrebbero dovuto essere spedite le fatture fin dall'inizio del rapporto contrattuale. Sul punto, Telecom non ha eccepito alcunché, si ritiene quindi provato che le prime due fatture non siano pervenute a parte istante finché l'operatore ne ha inviato i duplicati con lettere datate 16/10/2012 e 9/1/2013.

La terza fattura emessa prima della sospensione della linea, relativa al 1° bimestre 2013, è indirizzata correttamente in XXX, come da richiesta dell'istante soprarichiamata.

Relativamente ai solleciti di pagamento inviati, è pacifico che quelli relativi alle fatture 5°/2012 e 1°/2013, datati 3/10/2012 e 6/12/2012 non possono essere stati ricevuti poiché indirizzati a XXX, che come appurato, non era il luogo ove dovevano essere spediti, mentre il terzo sollecito, riguardante la fattura del 1°/13 riporta il corretto indirizzo di XXX. Esso reca la data del 31/1/2013, e contiene l'invito ad effettuare il pagamento di quanto dovuto entro e non oltre 10 giorni dalla comunicazione. A fronte di dichiarazioni discordanti sulla data di sospensione (l'utente dichiara la data del 4/2/2013 nei formulari UG e GU14 e la data del 6/2/2013 nel formulario GU5 presentato durante il procedimento di conciliazione, mentre l'operatore sostiene che la sospensione sia avvenuta il 5/2/2013), si ritiene di poter considerare che la sospensione sia avvenuta il 5/2/2013.

A seguito della ricezione del primo duplicato relativo alla fattura 5°/2012, XXX invia via fax a Telecom, il 18/10/2012, copia di una disposizione di bonifico in pari data. La copia della disposizione di bonifico recante data 10/1/2013, relativa al secondo duplicato, viene invece inviata all'operatore il 7/2/2013, unitamente a quella relativa al conto del 1° bimestre 2013 (peraltro recante la dicitura "bonifico non ancora autorizzato").

Con quest'ultimo fax, l'utente precisa che i pagamenti sono avvenuti in ritardo per mancata ricezione delle fatture "all'indirizzo che avevamo indicato, ma mai da voi preso in considerazione" e aggiunge la richiesta di inviare le comunicazioni in XXX.

In ordine alle prove di pagamento inviate da XXX, Telecom rileva che, a fronte di specifici accertamenti compiuti dai competenti uffici aziendali è stato appurato che le medesime non

hanno avuto esito positivo, osservando altresì che trattasi di disposizioni di bonifico on line che, come noto, sono revocabili entro un certo lasso di tempo. L'operatore ha altresì depositato denuncia chiedendo l'accertamento della penale responsabilità per ogni reato che si possa ritenere configurabile per tali fatti.

L'ufficio scrivente, osservato che parte istante non ha depositato memorie di replica relativamente a quanto eccepito dall'operatore in ordine al mancato pagamento delle fatture, rilevato tuttavia che l'eccezione di Telecom non è stata supportata documentalmente (ad esempio da una dichiarazione dell'istituto bancario che avrebbe dovuto ricevere gli asseriti bonifici, forse per la mancanza dell'indicazione dei CRO nelle attestazioni stesse, come parrebbe di capire dalla lettura della sopradetta denuncia formulata dall'operatore), verificato che le disposizioni di bonifico contestate sono effettivamente state effettuate on line, non recano i numeri CRO e una riporta la dicitura "bonifico non ancora autorizzato", ha ritenuto di richiedere a XXX, attraverso istanze istruttorie, di fornire prova degli avvenuti pagamenti dei conti telefonici oggetto di controversia. Tale adempimento doveva essere effettuato attraverso il deposito di idonea attestazione in originale rilasciata dall'Istituto bancario a dall'Ufficio postale. L'utente non ha provveduto ad ottemperare a quanto richiesto e pertanto la morosità deve ritenersi provata.

Posto che in base all'art. 3, comma 4 della delibera Agcom 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni e che le uniche eccezioni a tale principio riguardano, oltre gli interventi tecnici di manutenzione e riparazione, i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovverosia le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti, rispetto ai quali incombe sull'operatore un preciso onere di informativa e preavviso, occorre verificare se si sia in presenza di una delle fattispecie sopradescritte nelle quali all'operatore è consentito sospendere il servizio.

Mentre, come si visto, si può ritenere che l'utente non abbia effettivamente adempiuto al pagamento di quanto dovuto, la morosità non è sufficiente, da sola, a rendere legittima la sospensione del servizio in assenza di congruo preavviso di sospensione (cfr. Corecom Umbria 46/12).

Ora, considerato sia che gli invii dei primi due solleciti con preavviso di sospensione sono stati effettuati ad un indirizzo non corretto, nonché il fatto che il sollecito di pagamento relativo alla fattura del 1° bimestre 2013, recante la data del 10/1/2013, contiene l'invito a provvedere al pagamento della fattura entro 10 giorni da tale data mentre la sospensione dell'operatore è avvenuta prima della scadenza di detto termine, si ritiene che l'onere di informativa e preavviso previsto in capo all'operatore dalla normativa sopracitata non sia stato rispettato, rendendo perciò illegittima la sospensione del servizio e fondando in capo all'utente il riconoscimento di un indennizzo.

In ordine alla quantificazione di detto indennizzo, va preliminarmente precisato che la stessa deve essere effettuata sulla base del Regolamento Indennizzi, in quanto la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo; inoltre, il prodromico verbale di mancata conciliazione non contempla impegni da parte dell'operatore, stante la mancata comparizione dello stesso, e, da quanto in atti, non è possibile conoscere l'entità degli indennizzi previsti dalla Carta dei servizi dell'operatore Telecom vigente ai tempi della stipulazione del

contratto, che non risulta allegata agli atti del procedimento, essendo presenti unicamente le condizioni generali di contratto.

In particolare, le disposizioni del suddetto Regolamento da prendere a riferimento sono le seguenti:

art. 4, comma 1, il quale prevede l'indennizzo giornaliero, per ciascun servizio non accessorio, di € 7,50 al giorno nel caso di sospensione di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero senza il previsto preavviso;

art. 12, comma 2, il quale prevede, nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6, il raddoppio dell'indennizzo se l'utenza è del tipo "affari" (come è appunto il caso delle utenze intestate all'istante).

Ne deriva che per la sospensione del servizio voce per la durata di 22 giorni (dal 5 al 27 febbraio 2013), l'utente avrà diritto ad un indennizzo pari ad € 7,50 al giorno, ridotto della metà stante la sospensione in sola uscita, e con la maggiorazione pari al doppio, trattandosi di utenza affari, per un importo complessivo di € 165,00.

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Appurato tuttavia che si è in presenza di una morosità dell'istante, l'importo effettivamente dovuto dal medesimo all'operatore dovrà essere ridotto della somma come sopra determinata, compensando l'importo dovuto al cliente a titolo di indennizzo (€ 165,00, oltre interessi come specificato) con gli importi ancora da corrispondere dal medesimo.

### **C) 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 prevista dall'art. 19, comma 6 del Regolamento.

Tenuto conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti nel corso dei procedimenti di conciliazione e definizione, come previsto dall'art. 19, comma 6, sopracitato, si ritiene equo compensare integralmente le spese.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

per i motivi sopra indicati,

- l'**accoglimento della domanda formulata** da XXX XXC, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, nei confronti di Telecom Italia XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, il quale operatore è tenuto a:

considerare come dovuta dall'istante la minor somma conseguente alla compensazione tra gli importi che il medesimo deve corrispondere all'operatore e la somma di € 165,00 liquidata in favore di XXX a titolo di indennizzo, come sopra specificato. Tale importo, al momento della compensazione, dovrà essere computato considerando anche gli interessi maturati fino alla definizione del procedimento.

regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante in relazione agli importi oggetto di compensazione.

- la **compensazione integrale** delle spese.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

**IL PRESIDENTE**  
Bruno Geraci

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Tiziana Maglione

DT//NP/MG