

*Co.Re.Com. Cal./Vic*

## DELIBERAZIONE N.106

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - XXX CARLOMAGNO C/ TELECOM ITALIA XXX

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 15/05/2014, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

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, lett. a), n. 14;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com." e ss.mm. e ii.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 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'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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 ed il Co.Re.Com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 28 novembre 2013, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n.50888, con cui il signor XXX Carlomagno ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con Telecom Italia XXX, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e ss. mm. e ii.;

vista la nota del 03 dicembre 2013 prot. n. 51684, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento;

visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

udite entrambe le parti nell'udienza del 07 febbraio 2014;

vista la richiesta di integrazione istruttoria del 18 febbraio 2014;

considerato quanto segue:

#### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

L'istante, sig. XXX Carlomagno, intestatario di utenza di telefonia fissa di tipo *business* con l'operatore Telecom Italia XXX (d'ora in poi Telecom), all'esito negativo del tentativo di conciliazione, andato infruttuoso per il mancato raggiungimento dell'accordo, ha introdotto il presente procedimento, lamentando l'illegittima sospensione del servizio telefonico operata senza preavviso.

In particolare, l'utente ha dichiarato di aver subito, senza previa comunicazione, la sospensione dei servizi attivi sulla propria utenza n. XXX-XXX in data 18 febbraio 2013. Ha quindi dichiarato di essersi rivolto al servizio clienti dell'operatore, apprendendo che la sospensione era stata praticata a causa del mancato pagamento della fattura relativa al bimestre luglio- agosto 2012, asseritamente mai pervenutagli. A seguito di ciò il sig. Carlomagno il 21 febbraio 2013 ha provveduto a saldare la fattura, dandone comunicazione all'operatore: diffidandolo altresì a riattivare l'utenza senza ritardo. Successivamente l'utente ha dichiarato di aver nuovamente reclamato per iscritto, invitando Telecom al ripristino del servizio ed apprendendo, inoltre, che risultavano insolute ulteriori fatture che in effetti erano state oggetto di compensazione con società di recupero crediti. Ha all'uopo prodotto verbale di conciliazione con la società XXX da cui risulta il pagamento dell'importo di euro 456,88, corrisposto in favore della convenuta. Ha dichiarato che in base ad accordo raggiunto con la suddetta società il pagamento della somma indicata era inteso quale saldo e stralcio della intera posizione debitoria con Telecom. Ha dedotto e provato di aver inoltrato numerosi reclami all'operatore, chiedendo il ripristino del servizio la cui sospensione è stata fonte di notevole nocumento. Ha concluso, chiedendo il risarcimento di tutti i danni subiti per effetto dell'illegittimo comportamento dell'operatore.

A seguito di comunicazione di avvio del procedimento, le parti sono state invitate a produrre entro i termini procedurali indicati, memorie e documenti.

L'operatore, con memoria difensiva ricevuta nei termini all'uopo assegnati, ha contestato la ricostruzione dei fatti effettuata dall'istante, precisando di aver agito legittimamente e di non avere alcuna responsabilità nella vicenda oggetto della presente disamina. Ha dichiarato, in particolare, che in capo all'istante sussiste una morosità di €. 1.407,06 e che i reclami dallo stesso inoltrati, per quanto infondati, sono stati regolarmente riscontrati.

L'operatore ha altresì eccepito che la gestione del cliente è stata conforme a quanto previsto dalle Condizioni Generali di contratto e che, comunque, il sig. Carlomagno ha lasciato scoperti numerosi conti che non hanno formato oggetto dell'accordo raggiunto con la società di recupero crediti a cui sono state pagate soltanto due fatture, entrambe risalenti all'anno 2007 e segnatamente le fatture n. XXX (5 bimestre 2007) di euro 355,00 e n. XXX (6 bimestre 2007) di euro 101,88.

Per suffragare le proprie argomentazioni, l'operatore ha prodotto una comunicazione dell'11 marzo 2013 di riscontro ad un reclamo del 21 febbraio 2013 inoltrato dall'utente. Con essa il sig. Carlomagno viene invitato a corrispondere l'importo di euro 1.428,06 attinenti a conti telefonici risalenti agli anni 2004, 2007, 2008 e 2010. L'operatore ha altresì prodotto ulteriori due solleciti di pagamento: del 12 marzo e dell'08 luglio 2013.

L'istante, dal canto suo, ha dichiarato che la fattura n. XXX risalente al periodo luglio – agosto 2012, non onorata entro il termine di scadenza, in realtà non gli è mai stata recapitata come pure i solleciti di pagamento che l'operatore ha dedotto di avergli inviato.

Il 07 febbraio 2014 si è tenuta l'udienza di discussione in occasione della quale le parti hanno ribadito le proprie conclusioni e richieste.

Successivamente, a seguito di richiesta istruttoria del 18 febbraio 2014, l'operatore ha depositato schermata di sistema relativa alla posizione del sig. Carlomagno. Quest'ultimo, di contro, ha fatto pervenire nota di replica in cui ha dedotto di non aver mai ricevuto alcun sollecito di pagamento prima del 12 marzo 2013 e che, comunque, le comunicazioni allegate in atti dall'operatore non gli sono mai pervenute. Ha concluso chiedendo l'accoglimento integrale della propria domanda con condanna del gestore al risarcimento dei danni subiti a causa del distacco della linea telefonica dal 18 febbraio al 07 giugno 2013.

Esperita, pertanto, l'attività istruttoria il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

## **Motivi della decisione**

### **1. In tema di rito.**

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario. Pertanto, qualunque domanda di risarcimento per i danni ed i disagi subiti, dall'utente deve essere dichiarata inammissibile in questa sede, e correttamente interpretata quale domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione ai fatti oggetto del procedimento.

### **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sulla legittimità o meno della sospensione amministrativa dell'utenza n. XXX-XXX operata da Telecom dal 18 febbraio al 07 giugno 2013 e sulla conseguente richiesta di risarcimento del danno.

#### **2.1. Nel merito**

E' pacifica tra le parti la sospensione dell'utenza *de qua* dal 18 febbraio al 07 giugno 2013 che l'utente ritiene essere illegittima per assenza di preavviso.

Telecom ha sostenuto nelle proprie difese di aver proceduto alla sospensione del servizio, stante l'insoluto esistente a carico dell'utente, depositando al riguardo copia delle lettere di preavviso con l'indicazione delle fatture di cui si sollecita il pagamento.

Al fine di stabilire la legittimità, o meno, della lamentata sospensione occorre dunque accertare: a) l'effettiva morosità dell'utente, che avrebbe legittimato la sospensione dei servizi ai sensi delle CGC; b) se della sospensione sia stato dato adeguato preavviso.

Dagli atti si rileva che l'istante ha un lungo trascorso di conti telefonici pagati con ritardo ed insoluti.

In particolare è emerso che a carico del ricorrente sussiste una morosità pari ad euro 1.407,06 frutto di una serie di bollette non pagate o semplicemente accontate risalenti agli anni 2004, 2007, 2008, 2013.

All'uopo, l'art. 19 delle Condizioni Generali di Contratto dell'operatore prevede che : *"Fatti salvi gli altri casi di sospensione del Servizio e quanto disposto in materia di indennità per ritardato pagamento, Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata secondo quanto disposto nei successivi commi. Al Cliente con almeno un contratto attivo da oltre tre anni, che abbia pagato entro le rispettive scadenze le fatture dell'ultimo anno e ritardi nel pagamento di una successiva fattura, Telecom Italia provvederà a comunicare la mancata ricezione del pagamento medesimo inserendo un messaggio sulla fattura nel bimestre successivo. Trascorsi inutilmente 7 giorni dalla scadenza della fattura sulla quale è riportato il messaggio di cui al capoverso precedente, Telecom Italia provvederà a comunicare al Cliente che il Servizio potrà essere sospeso qualora, entro e non oltre 7 giorni dalla comunicazione stessa, non venga pagata la fattura insoluta.*

3. *Al Cliente che abbia sottoscritto uno o più contratti da meno di tre anni e che abbia pagato entro le rispettive scadenze le fatture dell'ultimo anno e ritardi nel pagamento di una successiva fattura, Telecom Italia provvederà a comunicare la mancata ricezione del pagamento medesimo e la possibile sospensione del Servizio inserendo un messaggio sulla fattura del bimestre successivo. Trascorsi inutilmente 7 giorni dalla scadenza della fattura sulla quale è riportato il messaggio di cui al capoverso precedente il Servizio potrà essere sospeso.*

4. *Al Cliente che non abbia pagato entro le rispettive scadenze almeno una delle fatture dell'ultimo anno e ritardi il pagamento di una fattura successiva, Telecom Italia si riserva, dopo 15 giorni dalla data di scadenza della fattura stessa, di comunicare preventivamente che il Servizio sarà sospeso trascorsi 10 giorni dalla comunicazione di sollecito stessa. In assenza di una specifica comunicazione di sollecito, Telecom Italia provvederà a comunicare al Cliente la mancata ricezione del pagamento medesimo inserendo un messaggio sulla fattura del bimestre successivo. Alla data di scadenza della fattura sulla quale è riportata il messaggio suddetto, il Servizio potrà essere sospeso.*

5. *Nel caso di Cliente al quale sia stato in precedenza sospeso il Servizio nel corso dell'ultimo anno, Telecom Italia procederà alla sospensione del Servizio, previa comunicazione, dal quinto giorno successivo alla data di scadenza indicata sulla fattura insoluta.*

6. *Al Cliente che, pur trovandosi nelle situazioni di cui ai commi 4 o 5, paghi le fatture dell'anno successivo nei termini di scadenza, Telecom Italia tornerà ad applicare la disciplina prevista ai commi 2 o 3.*

7. *La sospensione del Servizio nel caso in cui il Cliente sia intestatario di più contratti, si applica a tutti i servizi fatturati congiuntamente in fattura.*

8. *Il Cliente a cui sia stato sospeso il Servizio, per ottenerne il ripristino prima che il relativo abbonamento sia risolto, è tenuto a corrispondere a Telecom Italia quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa. Il Servizio verrà riattivato entro due giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto pagamento della somma dovuta e previo relativo accertamento da parte di Telecom Italia. In ogni caso il Cliente avrà la possibilità di utilizzare i numeri di emergenza così come stabilito all'articolo 31".* Ebbene, nella fattispecie in oggetto, si ricade in una delle ipotesi contemplate dall'art. 5 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS, vertendosi in tema di ripetuti ritardi di pagamento e/o ripetuti mancati pagamenti. Tale disposizione prevede che in casi come quello in esame l'operatore possa, una volta ottemperato l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, disporre la sospensione del servizio. Al riguardo l'istante ha eccepito di non aver mai ricevuto alcun preavviso. L'operatore, dal canto suo, ha invece prodotto copia dei solleciti inviati il 11 marzo, il 12 marzo e l'8 luglio 2013. Con riferimento al periodo antecedente, l'operatore è stato invitato, mediante richiesta istruttoria del 18 febbraio 2014 a produrre il relativo sollecito laddove esistente. A fronte della richiesta *de qua* l'operatore ha precisato di aver inviato lettera di sollecito all'istante in data 28 novembre 2012 (antecedentemente, quindi, alla sospensione praticata al cliente) ma di non poterla recuperare per un'anomalia del sistema, provvedendo all'uopo a depositare la relativa schermata di sistema amministrativo ove si evince l'attività svolta.

Quanto alle contestazioni relative al preavviso di sospensione l'utente, oltre a rimarcare di non aver mai ricevuto la fattura del periodo luglio-agosto 2012, pagata nel febbraio dell'anno dopo, parimenti ha sempre sostenuto di non aver mai ricevuto solleciti contenenti preavvisi. Al riguardo, si precisa che l'art. 5, comma 1, del regolamento succitato, non prevede con quale modalità l'utente debba essere preavvertito della sospensione del servizio in caso di morosità; di conseguenza in forza del principio generale di libertà della forma (cfr. Cass., sent. N. 3245/2012), va ritenuta valida anche la comunicazione effettuata dall'operatore a mezzo "sms" (cfr. Co.Re.Com. Umbria Delibera n. 7/12) e quindi, ancor di più attraverso lettera ordinaria, come nella vicenda in esame.

Pertanto, a fronte della corretta e lineare condotta di Telecom nell'eseguire il contratto, non è, di converso, ravvisabile in capo al ricorrente un comportamento conforme al principio di buona fede e diligenza che deve informare qualsivoglia rapporto contrattuale. Al riguardo, secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto "si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà (derivante soprattutto dall'art. 2 Cost.) che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto. Il quale è, pertanto, tenuto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico» (Cass., n. 5240/2004; *ex plurimis*, Cass., n. 14605/2004). Esso opera, quindi, come un criterio di reciprocità che, nel quadro dei valori sanciti dalla Carta Costituzionale, costituisce specificazione degli "inderogabili doveri di solidarietà sociale" tutelati dall'art. 2 della Costituzione: la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge (sul punto, cfr.: Cass. n. 18947/2005).

Il ricorrente, invero, avrebbe dovuto onorare le scadenze di pagamento degli importi rimasti ad oggi insoluti per complessivi euro 1.407,06. Atteso che la condotta dell'operatore appare corretta e conforme al codice civile ed al regolamento contrattuale, la responsabilità della sospensione dell'utenza in parola non può che essere integralmente attribuita all'istante.

### 3. Sulle spese di procedura.

Le spese seguono la soccombenza dell'utente, e nulla viene pertanto riconosciuto a tale titolo all'utente.

\*\*\* \*\* \*\*\*

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. Calabria, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

### DELIBERA

- 1) Di rigettare integralmente, per le motivazioni di cui in premessa, l'istanza del Sig. XXX Carlomagno.
- 2) Dare atto che resta in capo al sig. XXX Carlomagno, il pagamento a Telecom Italia XXX degli insoluti, risultanti a suo carico per le questioni de quo;
- 3) E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale l'eventuale risarcimento del danno subito, come previsto dall'articolo 19 comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/ CONS;
- 4) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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.

**I Componenti**

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

**V. Il Direttore**

f.to Avv. Rosario Carnevale

**Il Presidente**

f.to Prof. Alessandro Manganaro