

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 90 del 18 dicembre 2018

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXX contro Telecom Italia XXX
---------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Definizione della controversia XXX contro Telecom Italia XXX

(GU14 N. 83/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 18 dicembre 2018,

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”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *“Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”*;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante *“Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n. 481”* (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 2 marzo 2018 (prot. n. XXX/17) con cui XXX, via XXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia XXX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione mobile di tipo “affari” XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 13.10.2017 la numerazione in questione rientrava in Telecom;
- b) il 09.11.2017 Telecom sospendeva l'utenza per morosità, tuttavia, tale morosità era riferita a fatture relative a periodi in cui era cliente di altro operatore;
- c) non sussistevano insoluti in quanto le fatture erano sempre state pagate con addebito in conto corrente;
- d) in data 11.12.2017 il servizio è stato riattivato.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- l) indennizzo per l'abuso subito.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in data 29.7.2017 la linea XXX (consumer, non business) migrava ad altro operatore,

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

residuando uno scoperto di € 433,63 riferito ai conto 1-5/17;

b) la linea è poi rientrata in Tim in data 13.10.2017 e, in detta occasione, veniva comunicato all'istante che avrebbe dovuto saldare anche il debito pregresso;

c) persistendo la morosità, la linea veniva dunque legittimamente cessata, previo invio di regolare sollecito di pagamento e preavviso di risoluzione contrattuale.

Sulla base di tali premesse l'operatore chiede il rigetto della domanda.

Nelle memorie di replica l'istante si riporta ai propri scritti e specifica che solo dopo l'inizio della procedura presso il Corecom (10.11.2017) la Tim ha comunicato l'esistenza di una morosità riferita a cinque mensilità del 2017, inoltre le fatture relative all'insoluto sono state ricevute dall'istante solo dopo l'udienza di conciliazione del 6.2.2018 e, oltre a riferirsi al periodo in cui era cliente di OLO (da novembre 2016 a ottobre 2017), risultano spedite ad un indirizzo errato, e precisamente in Via XXX, invece che in XXX.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

La domanda di indennizzo di parte istante può essere accolta per le motivazioni che seguono.

L'istante lamenta l'illegittima sospensione dell'utenza mobile XXX, la quale, dalle fatture depositate agli atti, risulta essere di tipo affari (Tim Tutto Business).

In proposito, da un lato, l'articolo 5, comma 1 del Regolamento, stabilisce che la sospensione per morosità delle utenze debba essere preceduta da congruo preavviso, dall'altro, l'articolo 4 del Regolamento indennizzi prevede un indennizzo nel caso di sospensione amministrativa in assenza dei prescritti presupposti ovvero in assenza del previsto preavviso. In relazione a tanto, l'operatore, che non ha contestato l'avvenuta sospensione dell'utenza nel periodo intercorrente tra il 09.11.2017 e il 11.12.2017, non ha dato prova di aver dato tempestivo preavviso all'utente in ordine all'imminente sospensione della linea, tanto meno ha dimostrato di aver tempestivamente inviato la fatturazione al recapito indicato dall'istante nel contratto e quindi non ha provato che il ritardo nei pagamenti, da cui è poi generato il disservizio di cui si discute, integrasse una condotta omissiva esclusivamente imputabile all'istante (conforme, Agcom, delibera n. 12/18/CIR).

La domanda di indennizzo, pertanto, può essere accolta.

In ordine al computo, considerato che si tratta di una utenza di tipo "affari", l'indennizzo va calcolato in applicazione del combinato disposto degli articoli 4, comma 1 e 12, comma 2 del Regolamento indennizzi, a mente dei quali, rispettivamente, "nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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 “se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo “affari”, nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio”. Pertanto, spetta all'istante un indennizzo di euro 480,00 (euro 7,50 X 2 X 32 giorni).

Poiché le somme riconosciute 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, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, rilevato che l'offerta dell'operatore, avanzata in sede di udienza di discussione del 5 giugno 2018, risultava congrua, si ritiene equo compensare tra le parti le spese della procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento.

Udita la relazione,

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dallo XXX, via XXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Telecom Italia XXX in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:
- versare all'istante la somma di euro 480,00 (quattrocentottanta) a titolo di indennizzo.

La somma di cui al punto precedente dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

B) il rigetto della altre domande.

Spese di procedura compensate.

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 sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

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

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

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

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)