

DELIBERA DL/022/17/CRL/UD del 20 febbraio 2017

C. S. GIALLA/TELECOM ITALIA XXX

(LAZIO/D/454/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella Riunione del 20 febbraio 2017;

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 e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera 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 n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente C. S. Gialla presentata in data 13.06.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti di Telecom Italia XXX (di seguito per brevità “Telecom”) il diniego del contratto di allaccio linea telefonica per un presunto inesistente debito su utenza mai attivata e l’attivazione di una utenza non richiesta.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a. A marzo 2015, nel chiedere a Telecom il subentro ad altro soggetto su una linea telefonica, l’istante apprendeva dell’esistenza di un blocco amministrativo per una presunta morosità relativa ad una linea attivata a novembre 2011;
- b. Con reclamo del 1 aprile 2015, l’istante contestava l’esistenza del contratto, precisando di non aver mai ricevuto fatture o comunicazioni di sollecito e di non aver mai utilizzato la linea;

- c. A tale reclamo non è stato dato riscontro;
- d. A luglio 2015, richiedeva nuovamente a Telecom l'allaccio di una linea telefonica, che veniva negato per il presunto inesistente debito sull'utenza mai attivata e per la quale mai era stato sottoscritto il relativo contratto;
- e. Essendo la zona servita da Telecom, non era stato possibile attivare il servizio con altro gestore per cinque mesi, con impossibilità di svolgimento della normale e straordinaria attività gestionale.
- f. L'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione del 16 marzo 2016 si era conclusa con esito negativo.

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

- i. Disconoscimento della linea
- ii. Azzeramento del debito
- iii. Registrazione negli archivi Telecom del buon nome della Cooperativa
- iv. Risarcimento delle spese sostenute per la inservibile locazione e allestimento uffici e delle spese necessarie per la gestione amministrativa delle 16 sedi
- v. Risarcimento per la perdita della posizione di mercato
- vi. Danno all'immagine

Il tutto per complessivi Euro 40.000,00.

2. La posizione dell'operatore .

In via preliminare, l'operatore ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza avente ad oggetto il risarcimento di danni. Nel merito, ha eccepito l'assoluta mancanza di prove, precisando che la linea non venne attivata presso la nuova sede della Cooperativa per una pregressa morosità.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, vengono rigettate le domande di risarcimento dei danni per perdita della posizione di mercato, dei danni all'immagine, delle spese sostenute per l'inservibile locazione e allestimento uffici e per gestione amministrativa, perché inammissibili.

Ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, infatti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o 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.

Pertanto, si ritiene che, avendo Telecom negato l'attivazione della nuova linea, come dedotto dall'istante, e non avendo quest'ultimo prodotto alcun contratto o alcuna richiesta di subentro, non sia stato instaurato tra le parti un rapporto contrattuale che possa legittimare in questa sede la richiesta di indennizzi per eventuali inadempimenti, rilevando semmai la condotta di Telecom sotto il profilo di una sua eventuale responsabilità pre e/o extra contrattuale. Viene quindi

rigettata la domanda di indennizzo per l'omesso allaccio della linea e per la conseguente non fruizione dei servizi.

Viene altresì rigettata la domanda di "registrazione negli archivi Telecom del buon nome della Cooperativa", in quanto estranea alla cognizione del presente procedimento, così come definita dall'art. 19, c. 4 del Regolamento e dalla del. AGCOM 276/13/CONS, non essendo l'Autorità adita competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di *facere* o *non facere*.

Ciò premesso, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, e sulla base delle difese svolte, l'istanza viene ritenuta proponibile limitatamente alle domande di "disconoscimento della linea" e di "azzeramento del debito" e di mancata risposta al reclamo.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte nei limiti che seguono.

3.1. Sul disconoscimento della linea e sull'azzeramento del debito

L'istante lamenta il diniego di Telecom all'attivazione di una nuova linea a causa di una pregressa inesistente morosità per una utenza mai attivata e per la quale non era mai stato sottoscritto alcun contratto.

L'operatore deduce di aver attivato a novembre 2011 una Linea Voce e Internet per una utenza sita in Via Pietralata 4 a nome della Cooperativa; che la Cooperativa non ha mai provveduto al pagamento delle fatture; che la linea è stata cessata per morosità, regolarmente preavvisata; che, per tale ragione, non è stata attivata la nuova linea richiesta dalla Cooperativa.

Fermo restando quanto esposto al precedente paragrafo in ordine all'an ed al quantum degli eventuali danni conseguenti al diniego della nuova attivazione, la domanda dell'istante viene esaminata sotto il profilo della dedotta attivazione di una utenza non richiesta e degli addebiti conseguenti.

E' in atti una lettera di Telecom indirizzata alla Cooperativa del 16 novembre 2011 di conferma del contratto di abbonamento alla Linea Voce ISDN (Impresa Semplice business), riferito ad una utenza di Via xxx x, con allegati il contratto da restituire compilato e firmato per accettazione e le Condizioni Generali di contratto. L'utente contesta espressamente la ricezione di tale lettera.

La copia del contratto sottoscritta dall'istante non è stata prodotta da Telecom.

Dal canto suo, l'istante, nella difesa, dichiara di non aver mai sottoscritto alcun contratto con Telecom, precisando di aver richiesto nel 2011 a Telecom l'allaccio di una linea telefonica in zona Pietralata, ma che, stante la riferita impossibilità di procedervi, sottoscrisse poi un regolare contratto con Fastweb.

La riferita impossibilità tecnica all'allaccio della nuova utenza da parte di Telecom nel 2011 è documentata proprio dall'operatore, che, nel mese di settembre 2011, informava l'istante della necessità di effettuare lavori di ampliamento della rete telefonica per la connessione tra la centrale di zona e la sede dell'impianto, lavori che si sarebbero conclusi presumibilmente per il

19 ottobre 2011. Tale corrispondenza, anche se l'istante ne contesta la ricezione, rappresenta un indizio dell'esistenza dei problemi tecnici all'epoca riferiti alla Cooperativa dall'operatore.

Sulla base delle difese svolte, si ritiene pertanto che Telecom, evidentemente risolti i problemi, abbia poi proceduto all'attivazione della linea, ma in assenza della volontà dell'istante, non avendo acquisito, né fornito, la documentazione necessaria a dimostrare la volontà della Cooperativa di concludere il contratto.

Come più volte ribadito dall'Agcom in ossequio a quanto stabilito dall'art. 57 del Codice del Consumo in materia di fornitura non richiesta, l'art. 3 dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 664/06/CONS dispone che "in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi non richiesti gli operatori non pretendono dagli utenti alcuna prestazione corrispettiva e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente, che, pertanto, non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva".

Ne consegue che avendo Telecom attivato un servizio senza dar prova del rispetto delle disposizioni concernenti le procedure di attivazione dei servizi di comunicazione, non è da ritenersi dovuto il pagamento degli importi fatturati ed insoluti.

Pertanto, l'operatore è tenuto a disporre la regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno delle fatture fino ad oggi insolute, nonché al ritiro della pratica di recupero crediti, a propria cura e spese.

Infine, spetta all'istante la corresponsione di un indennizzo ex art. 8 comma 1 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, da calcolarsi, in mancanza di una data certa ricavabile dagli atti sulla effettiva durata dell'attivazione del servizio non richiesto, dal 15 novembre 2011 al 17 maggio 2012, periodo di attivazione dichiarato da Telecom, e quindi pari ad Euro 920,00 (novecentoventi/00).

3.1. Sulla mancata risposta al reclamo

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo del 1 aprile 2015, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

E' in atti una lettera di Telecom del 1 giugno 2015 di risposta al reclamo del 1 aprile 2015. Purtroppo, di tale comunicazione non può tenersi conto al fine della valutazione della condotta di Telecom in ordine alla gestione del reclamo, avendo l'istante espressamente contestato la ricezione di tutte le lettere prodotte dall'operatore, ed essendo la stessa priva della prova di avvenuta ricezione.

Rileva allora il disposto dell'articolo 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.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta al reclamo inviato, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una *manca di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

Pertanto, ai sensi del combinato disposto degli artt. 2 e 11.1 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, considerato che il reclamo è del 1 aprile 2015, considerato il tempo previsto per la risposta (45 giorni) e la data dell'udienza di conciliazione (16 marzo 2016), si riconosce all'utente un indennizzo di Euro 300,00 (trecento/00).

Sulle spese di procedura

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 100,00 (cento/00), da porsi a carico di Telecom, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della C. S. Gialla nei confronti della società Telecom Italia XXX.
2. La società Telecom Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura:
 - a) l'importo di Euro 920,00 (novecentoventi/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 8.1 allegato A alla delibera 73/11/CONS come determinato in motivazione, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

b) l'importo di Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 11.1 allegato A alla delibera 73/11/CONS come determinato in motivazione, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società Telecom Italia XXX dovrà provvedere allo storno totale dell'insoluto presente a carico della C. S. Gialla ed al ritiro dell' eventuale pratica di recupero crediti, a sua cura e spese.

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

5. 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.

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

7. 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).

Roma, lì 20/02/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto