

DELIBERA DL/067/16/CRL/UD del 21 luglio 2016
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ADGM & ASSOCIATI XXX / TELECOM ITALIA XXX
(LAZIO/D/154/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 21 luglio 2016;

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 ADGM & ASSOCIATI XXX presentata in data 24.02.2016;

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”:

- di avere sottoscritto online, in data 2.2.2015, il contratto Tutto Fibra per i servizi voce e internet con tecnologia “fibra ottica”;
- di non avere mai ricevuto copia del contratto cartaceo;
- di non avere mai ricevuto le relative fatture;
- di avere subito alcuni guasti alla linea, nonché la lentezza di collegamento del servizio internet, per la cui risoluzione è stato necessario l’intervento tecnico di Telecom;

- di avere subito la sospensione, senza preavviso, dei servizi voce e internet a far data dal 18.6.2015;
- di non avere ricevuto risposta al reclamo del 7.9.2015 (ticket n. 1-78037885);
- di avere ottenuto dal Corecom Lazio il provvedimento temporaneo di riattivazione urgente n. U.5409/15 del 30.9.2015.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti di Telecom:

- i. l'indennizzo per la sospensione senza preavviso del servizio voce, ai sensi dell'allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
- ii. l'indennizzo per la sospensione senza preavviso del servizio internet, ai sensi dell'allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
- iii. l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
- iv. lo storno delle fatture.

2. La posizione dell'operatore Telecom.

Con memoria difensiva tempestivamente depositata, l'operatore ha dedotto:

- di avere attivato il contratto il 5.2.2015;
- di avere inviato all'utente la copia cartacea del contratto, all'indirizzo di fornitura in Roma, Via xxxx xxxxxx n. 25;
- di avere inviato, al medesimo indirizzo, le fatture oggetto del servizio erogato;
- di non avere mai ricevuto dall'utente – se non dopo la ricezione del preavviso di risoluzione contrattuale - alcuna segnalazione relativa alla asserita mancata ricezione delle fatture;
- di avere inviato all'utente, presso il medesimo indirizzo di fornitura, un sollecito di pagamento del conto 3/2015 in data 25.5.2015, con preavviso di sospensione;
- di avere inviato all'utente, in data 30.7.2015, il preavviso di risoluzione contrattuale, per il mancato pagamento dei conti 3/2015 e 4/2015;
- di avere inviato all'utente i duplicati delle fatture richieste sia all'indirizzo della sede legale (in Roma, Via xxxx xxxxx n. 51) che all'indirizzo p.e.c. xxxxxx@legalmail.it risultanti da visura camerale; che, tuttavia, l'indirizzo p.e.c. restituiva il messaggio di errore "*l'utente non esiste*";
- di avere risolto i guasti segnalati dall'utente, prova inequivocabile dell'attivazione del servizio e della consapevolezza da parte dell'utente di tale attivazione;
- di avere riattivato i servizi il 3.10.2015, a fronte delle emissioni del provvedimento temporaneo del Corecom Lazio;
- di essere intervenuta anche relativamente alla segnalazione dell'utente di asserita lentezza del collegamento internet, eccependo che tale segnalazione deve ritenersi irrituale attesa la mancata allegazione delle misurazioni Nemesys richieste dalla Delibera 244/08/CSP; la segnalazione, in ogni caso, essendo stata svolta in data 29.12.2015 e quindi successivamente al deposito dell'istanza di conciliazione, non è oggetto del presente procedimento di definizione.

- Il gestore depositava la documentazione probatoria a supporto delle proprie difese, e concludeva per il rigetto dell'istanza di definizione e delle domande ivi proposte.

3. La replica dell'utente

L'utente ha replicato alla memoria difensiva di Telecom, deducendo e ribadendo:

- di non avere ricevuto copia del contratto e che pertanto, la richiesta di fornitura effettuata online deve ritenersi mera proposta contrattuale;
- di non avere ricevuto le fatture di Telecom, emesse per un servizio non prestato e non fruito;
- di avere richiesto l'invio delle fatture presso l'indirizzo di fornitura in Roma, Via xxxx xxxxxx n. 25 e non presso la sede legale in Roma, Via xxxx xxxxxxxx n. 51;
- di non essere debitrice di alcunché nei confronti di Telecom, a fronte della illegittima sospensione dei servizi.

L'utente insisteva pertanto nelle proprie richieste.

4. Motivazione della decisione

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

Oggetto della presente istanza di definizione è la asserita indebita ed illegittima sospensione senza preavviso dei servizi voce e internet a far data dal 18.6.2015, e la mancata risposta al reclamo del 7.9.2015.

Non può dubitarsi che il contratto Tutto Fibra – sottoscritto online dall'utente il 2.2.2015 – si sia concluso e perfezionato a seguito dell'attivazione dei servizi in data 5.2.2015, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1327 c.c.; Telecom ha anche prodotto la copia della comunicazione di conferma del contratto e attivazione dei servizi inviata all'utente il 2.3.2015 presso l'indirizzo di fornitura in Roma, Via xxxxx xxxxxx n. 25 contenente, oltre alle C.G.C., anche la richiesta di verifica dei dati inseriti nella modulistica allegata, con particolare attenzione all'intestazione ed al recapito fattura, e con la richiesta di restituzione degli allegati medesimi debitamente sottoscritti dall'utente.

Tali documenti non sono stati contestati dall'utente.

Parimenti non contestate dall'utente sono le fatture prodotte da Telecom, contenenti addebiti per traffico telefonico (in modalità Voip, che presuppone il funzionamento del servizio internet, come dedotto da Telecom e non contestato dall'utente), così come il sollecito di pagamento del conto 3/2015 inviato all'utente il 25.5.2015 e contenente anche il preavviso di sospensione, oltre al relativo bollettino di c/c postale, nonché il preavviso di risoluzione contrattuale inviato all'utente il 30.7.2015 ed anch'esso accompagnato da un bollettino di c/c postale per il pagamento dei conti 3/2015 e 4/2015 allora insoluti.

Né l'utente ha contestato quanto dedotto da Telecom circa l'inerzia dell'utente stesso che, pur consapevole di fruire dei servizi sino ad allora erogati da Telecom – tanto da richiederne l'intervento tecnico per un guasto in data 7.3.2015 – non si è premurato di segnalare al gestore la

asserita mancata ricezione delle fatture, attivandosi solo successivamente alla ricezione del preavviso di risoluzione di contrattuale del 30.7.2015, ad oltre un mese dalla sospensione dei servizi del 18.6.2015, reclamata dall'utente solo il 7.9.2015.

Ad abundantiam, si osserva che le fatture prodotte da Telecom e non contestate dall'utente risultano correttamente intestate all'utente, con l'indicazione dell'indirizzo di fatturazione in Roma, Via xxx xxxx n. 51 e l'indirizzo di spedizione in Roma, Via xxx xxxxx n. 25, coincidente con l'indirizzo di fornitura. A fronte della contestazione dell'utente di non averle ricevute all'indirizzo di spedizione e fornitura del servizio, e a seguito della richiesta di duplicato svolta dall'utente, il gestore le ha inviate anche all'indirizzo di fatturazione coincidente con la sede legale risultante da visura camerale, oltre che – nuovamente - presso l'indirizzo di fornitura.

Pertanto, avendo Telecom osservato il disposto di cui all'art. 5 allegato A alla Delibera 173/07/CONS, mediante invio del preavviso di sospensione del 25.5.2015, non contestato dall'utente, la sospensione dei servizi del 18.6.2015 deve ritenersi legittima e le domande di pagamento dei relativi indennizzi e di storno delle fatture emesse nel periodo, infondate e da rigettare.

4.1. Sulla domanda di pagamento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Quanto, infine, alla domanda relativa al pagamento di un indennizzo da mancata risposta al reclamo, si osserva quanto segue.

Rileva, in proposito, 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.

La Carta Servizi di Telecom (art. 6) prevede il termine di 30 giorni per fornire risposta al reclamo.

L'utente ha dedotto di avere reclamato la asserita illegittima sospensione in data 7.9.2015; dagli atti del procedimento risulta che i servizi sono stati riattivati da Telecom il 3.10.2015.

Il reclamo del 7.9.2015 risulta pertanto accolto per comportamento concludente del gestore entro il termine massimo previsto dalla Carta Servizi, con conseguente rigetto della domanda di pagamento di un indennizzo da mancata risposta al reclamo.

5. Sulle spese di procedura

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce, inoltre, che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto

“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”.

Nel caso di specie, considerato il rigetto integrale delle domande proposte dall'utente, appare equo equo disporre la compensazione delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza della società ADGM & ASSOCIATI XXX nei confronti della società TELECOM ITALIA XXX.

2. 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, 21 luglio 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto