

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 89 del 27 settembre 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX contro Telecom Italia SpA
---------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

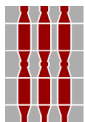
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairolì

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXXX conbtro Telecom Italia SpA

(GU14 N. XX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 27 settembre 2017,

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;

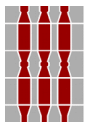
VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

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”*;

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 8 giugno 2017 (prot. n. XX/17) con cui la Sig.ra XXXX, residente in XXXXX 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 SpA;

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:

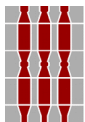
1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza residenziale XXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 24 dicembre 2016 Telecom cessava il servizio arbitrariamente e senza preavviso, non procedendo alla previa sospensione dello stesso;
- b) da verifiche, si apprendeva che ciò era stato determinato da morosità collegata a fatture che però non erano state recapitate;
- c) l'istante provvedeva al saldo il 13 gennaio 2017;
- d) nonostante ciò, l'operatore dichiarava di non poter riassegnare la numerazione, goduta da oltre 25 anni;
- e) Telecom, il 6 febbraio 2017, dopo la cessazione dell'utenza, addebitava costi ritenuti non dovuti (indennità di morosità, costi connessi alla cessazione del contratto).

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) constatare la disattivazione ed il mancato ripristino dell'utenza XXXX;
- II) indennizzo per sospensione dei servizi voce e dati, quantificato in 880 euro;
- III) indennizzo per perdita del numero, quantificato in 1000 euro;
- IV) indennizzo per mancata risposta al reclamo, quantificato in 88 euro;



V) storno fatture n. XXXXX e n. XXXXX;

VI) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

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

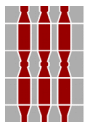
- a) il 15 marzo 2016 Telecom sollecitava il pagamento del conto gennaio 2016, saldato solo nell'aprile dello stesso anno;
- b) il 5 maggio inviava poi preavviso di risoluzione per il mancato pagamento del conto febbraio 2016, pagato solamente il 20 maggio 2016;
- c) il 13 settembre 2016 veniva inviato ulteriore sollecito di pagamento, riferito al conto luglio 2016, saldato il 28 settembre 2016;
- d) il 17 ottobre 2016 veniva inviato un ulteriore avviso di risoluzione per il mancato pagamento del conto agosto 2016, saldato poi il 26 gennaio 2017.
- e) a fronte del persistere della morosità, Telecom cessava la linea in data 24 dicembre 2016, ai sensi dell'articolo 21 delle Condizioni generali di contratto.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare va rilevata l'inammissibilità della richiesta *sub I)* riferita alla constatazione della disattivazione dell'utenza dedotta in controversia in quanto l'Agcom, e per essa il Corecom, può solamente, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, condannare l'operatore al rimborso di somme risultate non dovute o all'erogazione di indennizzi, fermo il diritto delle parti di far valere in giudizio il maggior danno.

Passando al merito, la domanda dell'istante può essere parzialmente accolta, nei limiti e nei termini di seguito riportati.

A questo proposito, risulta pacifico tra le parti che la linea XXXXXX è stata cessata in data 24 dicembre 2016 per morosità. L'istante rileva che la morosità era stata determinata dal mancato ricevimento delle fatture e ritiene, per questo, che la responsabilità dei mancati pagamenti, che hanno poi causato la cessazione della linea, sia da ascrivere all'operatore. Tale assunto non appare tuttavia condivisibile, in quanto non risulta in alcun modo che l'istante, a fronte di un servizio regolarmente e continuativamente fruito, si sia mai rivolto all'operatore lamentando il mancato recapito delle fatture e chiedendone quindi l'invio. Anzi, è lo stesso istante che nella propria memoria difensiva dichiara di aver informato Telecom della mancata ricezione delle fatture solo in occasione della contestazione della disattivazione della linea, avvenuta il 24 dicembre 2016. Ricorre, in questo caso, l'applicazione dei generali principi civilistici di buona fede e correttezza di cui

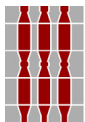


agli articoli 1375 e 1175 c.c. Secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, in particolare, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra 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, tenuto, pertanto, 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. Il principio mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità e 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 (si veda, tra le altre, Agcom, delibera n. 29/16/CIR).

Tanto premesso, tuttavia, si riscontra che Telecom ha cessato la linea, elemento questo incontestato tra le parti, senza procedere alla previa sospensione del servizio, come invece stabilito all'articolo 21 delle Condizioni generali di contratto, rubricato "Risoluzione contrattuale". Poichè, quindi, la cessazione non è stata legittimamente disposta, va accolta la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione, determinatasi in conseguenza della risoluzione del contratto, cosicchè l'operatore è tenuto al versamento, a favore dell'istante, della somma di euro 1000, ai sensi di quanto disposto dall'articolo 9 del Regolamento indennizzi, tenuto conto del fatto che risulta incontestata la dichiarazione dell'istante secondo cui la numerazione persa faceva capo all'utente da oltre 25 anni (si veda il formulario GU14, *sub* "Descrizione dei fatti"). Non può invece accogliersi la richiesta di indennizzo per sospensione del servizio. Al di là, infatti, della considerazione secondo cui non vi è stata alcuna sospensione in senso tecnico, ed anche, quindi, a voler considerare la richiesta di indennizzo per sospensione una richiesta di indennizzo per cessazione, l'unica censura che può muoversi all'operatore è quella di aver cessato la linea senza aver prima sospeso il servizio, sospensione che, invece, sarebbe risultata legittima, stante la perdurante morosità. Da ciò consegue che l'unica censura che può muoversi a Telecom non è la mancata erogazione del servizio, ma la risoluzione del contratto *tout court*, la quale ha determinato la perdita della numerazione, già sopra indennizzata.

La richiesta di storno delle fatture n. XXXXXX e n. XXXXXX può essere parzialmente accolta come di seguito specificato.

La fattura n. XXXXXX va stornata limitatamente alla voce "Costi di disattivazione linea e servizio", in quanto, per i motivi di cui sopra, la disattivazione del servizio è stata posta in essere in assenza della previa sospensione come prevista dalle Condizioni generali di contratto di



Telecom, oltre alla somma addebitata a titolo di "Indennità ritardato pagamento 4% Fattura Settembre 2016", non risultando tale conto tra quelli per cui sussisteva la morosità, come da memoria dell'operatore.

Va poi accolta la richiesta di storno della fattura n. XXXXXX limitatamente alla voce "Annullamento sconto per cessazione anticipata offerta fibra", stante l'illegittimità di detta cessazione come sopra motivata.

Non può, infine, essere accolta la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto il relativo fax riporta la data del 13 gennaio 2017, e pertanto è successivo alla cessazione del contratto, avvenuta il 24 dicembre dell'anno precedente.

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, gli importi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, in applicazione di quanto disposto dall'articolo 19 del Regolamento e dal paragrafo III.5.4 delle Linee Guida, tenuto conto che l'operatore, in sede di udienza di discussione, celebrata in data 7 settembre 2017, aveva effettuato una proposta congrua, e, in particolare, aveva offerto, a mero titolo conciliativo e senza ammissione di responsabilità, la somma di euro 1000, oltre allo storno integrale dell'insoluto esistente, nulla può essere liquidato a titolo di spese di procedura.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXXXX, residente in XXXXX per i motivi sopra indicati,

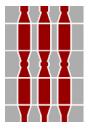
A) l'operatore Telecom Italia SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- effettuare in favore dell'istante lo storno delle fatture n. XXXXXX e n. XXXXX nei termini di cui in motivazione;

- versare all'istante la somma di euro 1000 (mille), a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento indennizzi, maggiorato della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo effettivo.

B) il rigetto della altre domande.

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.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)