

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 71 del 28 novembre 2016

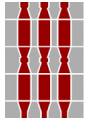
OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX contro Telecom Italia XX
---------------------	---

	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 e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXXX contro Telecom Italia XX

(GU14 N. XX/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 28 novembre 2016,

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”*;

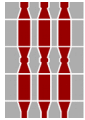
VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

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”*;



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 28 febbraio 2015 (prot. n. XX/2015) con la quale XXXX, corrente in XXXXXX, 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 XX;

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;

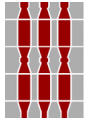
UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza di tipo affari XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) Telecom proponeva di attivare l'offerta “Linea Valore Più”, con una promozione sul canone e la consegna di un cordless, cose mai avvenute;
- b) l'istante presentava quindi reclamo e, stante il mancato riscontro, sospendeva i pagamenti;
- c) Telecom interrompeva sia il servizio voce che ADSL a metà aprile 2014, e, nonostante ciò, continuava a fatturare;
- d) per ottenere la riattivazione dei servizi, pagava l'intera morosità con bonifico del 12 settembre 2014, ma, nonostante ciò, i servizi non venivano ripristinati;
- e) il 2 ottobre 2014 inviava un fax di sollecito;
- f) a metà ottobre, l'ADSL riprendeva a funzionare;
- g) il 30 gennaio 2015 inviava nuovo reclamo, al quale veniva fornito riscontro mediante comunicazione di problema fisico sulla linea;
- h) il 2 febbraio 2015, a seguito di intervento tecnico, anche il servizio voce riprendeva a funzionare.



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- I) lo storno dell'intera posizione debitoria;
- II) il rimborso delle somme indebitamente corrisposte da metà aprile 2014 sino a metà ottobre 2014 (ADSL) e sino al 2 febbraio 2015 (voce);
- III) indennizzo per l'interruzione dei servizi da metà aprile 2014 sino a metà ottobre 2014 (ADSL) e sino al 2 febbraio 2015 (voce);
- IV) indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 2 ottobre 2014.

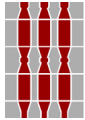
2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, ha rappresentato quanto segue:

- a) il 18 luglio 2013 l'istante stipulava con Telecom il contratto "Linea Valore +", che prevedeva un canone di 35 euro/mese per il servizio voce + 2 euro/mese per il servizio ADSL, con previsione, per i primi sei mesi, di uno sconto di 5 euro/mese ed un bonus di 10 euro/mese per l'ADSL;
- b) tali promozioni venivano correttamente applicate, come emerge dai conti 6/13, 2/14 e 6/14;
- c) il contratto sottoscritto prevedeva poi la consegna, a richiesta, di due cordless aggiuntivi, con pagamento di 7 euro/mese, e con installazione gratuita: tale richiesta non è mai pervenuta, pertanto i cordless non sono mai stati consegnati;
- d) nonostante i solleciti di pagamento, l'istante restava moroso pertanto Telecom sospendeva i servizi ai sensi dell'articolo 19 delle Condizioni generali di abbonamento, servizi riattivati a seguito del saldo avvenuto in data 12 settembre 2014;
- e) nonostante la riattivazione, il 2 ottobre 2014 l'istante inviava un nuovo reclamo chiedendo la riattivazione dei servizi;
- f) a seguito del mancato pagamento del conto n. 5/14, Telecom inviava un nuovo sollecito in data 16 ottobre 2014 e, persistendo la morosità, il 29 ottobre 2014 sospendeva i servizi, che venivano poi riattivati in data 8 gennaio 2015.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante conferma che, dopo il saldo del 12 settembre 2014, nessun servizio è stato riattivato, contrariamente a quanto solo asserito da Telecom; inoltre, circa l'interruzione del servizio riferita al mancato pagamento del conto n. 5/14, rileva che il mancato pagamento di una sola fattura, peraltro riferita al periodo del disservizio, non può di per sé legittimare la sospensione del servizio. Insiste pertanto per l'accoglimento delle richieste come formulate nell'istanza GU14.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione



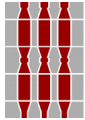
Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Le richieste di parte istante meritano parziale accoglimento per le motivazioni di seguito specificate.

Nei propri scritti difensivi l'istante, non contestato dall'operatore, dichiara che, in conseguenza della asserita mancata applicazione delle promozioni previste, proponeva un reclamo, di cui fornisce il codice identificativo. Lo stesso tuttavia, nonostante la fruizione del servizio, sospendeva integralmente il pagamento delle fatture, in spregio a quanto previsto dall'art. 7, comma 2, Agcom 519/15/CONS, il quale stabilisce che "L'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione". A fronte, pertanto, del mancato integrale pagamento di più fatture, l'operatore legittimamente applicava l'art 19 delle Condizioni Generali di abbonamento e sospendeva il servizio voce e il servizio adsl. Pertanto nessun indennizzo, può essere riconosciuto all'istante per la sospensione dei servizi a partire dall'aprile 2014 al 12/09/2014, né, di conseguenza, può essere riconosciuto il rimborso delle somme corrisposte.

Il 12/09/2014, per ottenere la riattivazione dei servizi, l'istante saldava l'intera morosità e dichiara che, nonostante tale adempimento, l'operatore non provvedeva a riattivare i servizi prima di metà ottobre, per quanto concerne l'adsl, e prima del 02/02/2015, per quanto concerne il servizio voce. L'operatore afferma, ma non prova, di aver riattivato entrambi i servizi il 12/09/2014 e di averli successivamente sospesi, a causa del mancato pagamento del conto 5/14, dal 16/10/2014 al 08/01/2015.

In presenza di contestazione in punto tra le parti, è l'operatore a dover fornire elementi probatori a sostegno dei propri assunti, e ciò in base al riparto dell'onere probatorio governato dal principio generale, da ultimo ribadito da Cassazione civile, sezione II, 20 gennaio 2010 n.93,6 secondo cui "il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento, deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento." Non risulta pertanto provata l'avvenuta riattivazione del servizio in data 12/09/2014, con la conseguenza che la sospensione dei servizi,, successiva all'avvenuto saldo della propria posizione debitoria risulta illegittima in quanto disposta in assenza dei presupposti legittimanti.



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

A ciò si aggiunga che, come confermato dall'operatore, in data 02/10/2014 l'istante inviava reclamo con cui chiedeva la riattivazione dei servizi, attestando pertanto che, a quella data, gli stessi non erano ancora stati riattivati.

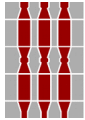
Tutto ciò, fonda il diritto dell'istante alla corresponsione dell'indennizzo previsto dall'articolo 4, comma 1, del Regolamento indennizzi, secondo il quale "nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del 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", parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato Regolamento, attesa la natura "business" dell'utenza interessata dal disservizio.

Quanto al periodo di tempo indennizzabile, per il servizio adsl, lo stesso va computato dal 12/09/2014 al 15/10/2014, per un totale di 33 giorni, mentre per il servizio voce dal 12/09/2014 al 14/01/2015 (data in cui è avvenuta la riattivazione del servizio, come confermato dall'istante nella mail del 20/01/2014, inviata nell'ambito del procedimento GU5, incardinato con istanza del 28/12/2014), per un totale di 124 giorni. Fatti i conti, all'istante spetta l'indennizzo complessivo di euro 2355,00 (33 giorniXeuro 7,50X2=495 e 124 giorniXeuro 7,50X2=1860).

Oltre a ciò, poiché l'istante, per il periodo sopra indicato, non ha fruito dei servizi voce e adsl, avrà diritto anche allo storno/rimborso della fatturazione come segue: con riguardo all'adsl, per il periodo dal 12/09/2014 al 15/10/2014, con riferimento al servizio voce, dal 12/09/2014 al 14/01/2015, con obbligo a carico dell'operatore di regolarizzazione della posizione amministrativo contabile a carico dell'istante.

Non può invece essere riconosciuto alcun indennizzo per malfunzionamento per il periodo che va dal 30/01/2015, data in cui l'istante reclama al 191 e gli viene fornito un codice guasto, al 02/02/2015. Infatti, ai sensi dell'art 7 delle Condizioni generali di abbonamento, Telecom si impegna a ripristinare i disservizi entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione e, nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione cada in un giorno festivo, entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Poiché il 1 febbraio 2015 era un giorno festivo, i tempi di riparazione del guasto sono stati rispettati e quindi nulla può essere disposto in favore dell'istante.

E' dovuto invece l'indennizzo di cui all'art 11 del Regolamento indennizzi, per mancata risposta al reclamo del 02/10/2014, il cui ricevimento è confermato dall'operatore stesso ma di cui agli atti non risulta prova dell'avvenuto riscontro. Pertanto, tenuto conto dei 30 giorni "liberi" a favore dell'operatore per riscontrare i reclami, le date da tenere in considerazione per il calcolo dell'indennizzo sono rispettivamente il 01/11/2014 come *dies a quo* ed il 17/02/2015, data



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

dell'udienza di conciliazione, quale prima occasione che l'istante ha avuto di discutere con l'operatore sul suo specifico caso, come *dies ad quem*. Pertanto, fatti i conti, spetta all'istante un indennizzo di euro 108,00.

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, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato al procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal XXXX corrente in XXXXX, per i motivi sopra indicati,

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

- **versare** all'istante la complessiva somma di **euro 2463,00** a titolo di indennizzo;
- **stornare/rimborsare** le somme concernenti il servizio adsl per il periodo dal 12/09/2014 al 15/10/2014 e il servizio voce dal 12/09/2014 al 14/01/2015 e regolarizzare la posizione amministrativa-contabile dell'istante.

Le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di **euro 150,00** a titolo di spese di procedura.

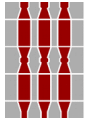
B) il rigetto delle altre domande.

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.

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,



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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)