

DELIBERA DL/150/17/CRL/UD del 28 novembre 2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

G. IORIZZO / TELECOM ITALIA XXX

(LAZIO/D/747/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 28 novembre 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 Sig. G. Iorizzo presentata in data 14.9.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare dell’utenza telefonica fissa XXXXXX4105, lamenta - nei confronti di Telecom Italia XXX di seguito per brevità “Telecom” – l’illegittima sospensione dal 9/6 al 18/6 – 2015 e dal 23/7 al 20/8 - 2015 a fronte di un pagamento effettuato tempestivamente, secondo accordi presi con verbale di conciliazione n. 15-c-01660. Lamenta inoltre l’errata fatturazione delle mensilità di giugno e luglio, periodi in cui il servizio era sospeso.

L’utente ha richiesto alla Telecom:

- i. l’annullamento dell’atto di diffida del 4.8.2015;
- ii. l’indennizzo per illegittima sospensione del servizio;

- iii. rettifica/storno della fattura del mese giugno 20015;
- iv. storno/rimborso quota parte delle fatture mesi luglio e agosto 2015;
- v. rimborso € 12,00 per spese di fax.

Oltre spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore Telecom

Telecom ha dedotto preliminarmente l'inammissibilità dell'istanza avendo l'utente formulato delle richieste nuove rispetto a quelle avanzate in primo grado.

Nel merito evidenziava che la sospensione del servizio, nei periodi dall'8/6 al 18/6 - 2015 e dall'13/7 al 20/8 - 2015, era dovuta al mancato pagamento delle fatture n. 1/5 e 2/5 il cui importo non doveva in alcun modo intendersi transatto per effetto dell'accordo raggiunto in sede conciliativa. Precisava altresì che il pagamento effettuato dall'utente il 29.4.2015 aveva saldato totalmente la fattura n. 6/14 e solo parzialmente il conto 1/5.

Riferiva infine che l'utente aveva un insoluto di € 251,18.

3. Motivazione della decisione

L'eccezione in rito proposta da Telecom di inammissibilità della domanda per difformità tra il contenuto delle due istanze, presentate in sede conciliativa e in sede di definizione, deve essere rigettata. L'estensione della domanda ad ulteriori episodi di sospensione del servizio rispetto a quelli contestati in prima istanza, è comunque riconducibile al medesimo fatto ovvero al mancato pagamento dei conti telefoni oggetto di disamina in sede conciliativa, né l'udienza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, avvenuta in data 9.9.2015, successivamente alla sospensione del 13.7.15, poteva ragionevolmente escludere tale episodio dalla trattazione. Non viene introdotto quindi un nuovo tema di indagine e pertanto non è stato violato il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per nuova questione, sulla quale, peraltro, il gestore si difende.

Non è ammissibile inoltre la richiesta di annullamento dell'atto di diffida del 4.8.2015, in quanto connessa ad un obbligo di fare estraneo alla cognizione del Corecom, ai sensi dell'art. 19, comma della Delibera 173/07/CONS, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato ad eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

3.1 Sulla sospensione del servizio

Pacifica tra le parti è la sospensione del servizio nei periodi oggetto di doglianza dovuti al mancato pagamento dei conti telefonici n. 1/5 e 2/5.

Dalla documentazione in atti risulta la sottoscrizione di un verbale di conciliazione del 13.4. 2015 (n. 15-c-01660) che prevedeva, a fronte del pagamento di una somma di € 184,00 entro il termine del 13.5.2015 il riconoscimento di un indennizzo pari ad € 200,00. Con tale accordo le parti hanno altresì risolto, transatto e contestualmente rinunciato a tutte le domande e pretese riferite ai fatti descritti nell'istanza introduttiva.

Orbene è lo stesso gestore che nella propria memoria dichiara che l'oggetto della contestazione riguardava i conti telefonici 6/14 ed anche i conti 1/5 2/5 e, pertanto, tutti i relativi importi devono considerarsi transatti per effetto di tale accordo raggiunto in sede conciliativa, e quindi anche la restante parte dell'insoluto imputabile ai predetti conti 1/5 e 2/5, per i quali il gestore non doveva richiedere il pagamento né, tantomeno, sospendere il servizio, atteso che l'utente aveva ottemperato al pagamento dell'importo pattuito di € 184,00 entro la data del verbale (il 29.4.2015 per stessa ammissione del gestore). Non è del resto ragionevole concordare una somma che copra parzialmente i conti fatti oggetto di contestazione.

Telecom deve quindi essere ritenuta responsabile della sospensione, se pur preavvisata ai sensi della normativa applicabile, dei servizi fonia e adsl e, pertanto, spetta all'utente un indennizzo per i periodi dedotti dal gestore stesso dal 8/6 al 18/6 – 2015 e dal 13/7 al 21/8 – 2015, con conseguente liquidazione, ai sensi dell'art. 4, comma 1 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, di una somma pari a € 585,00.

Il gestore deve altresì provvedere:

- con riferimento alla fattura n. RW01758155 del 8.7.2015 allo storno di quota parte del canone ivi indicato per i giorni di sospensione del mese di giugno;
- con riferimento alle fatture n. RW02234281 del 6.8.2015 e n. RW02844571 del 7.8.2015 allo storno e al rimborso di quota parte dei canoni ivi indicati per i giorni di sospensione avvenuti nei mesi di luglio e agosto.

4. Sulle spese di procedura.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di € 50,00 (cinquanta/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 l'istanza della Sig. G. Iorizzo nei confronti di Telecom Italia XXX.

2. La Telecom Italia XXX deve provvedere allo storno e al rimborso delle somme fatturate nei termini indicati in motivazione.

2. La Telecom Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. € 585,00 (cinquecentottantacinque/00) a titolo di indennizzo ex art. 4 comma 1 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS.

4. La 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 28/11/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto