

DELIBERA N. 21

**XXX XXX / TIM SPA
(GU14/70595/2019)**

Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 29/01/2020

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*”;

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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l’istanza di XXX XXX del 18/01/2019 acquisita con protocollo n. 0023625 del 22/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L'istante lamenta l'asserita illegittima sospensione dei servizi perpetrata dall'operatore convenuto in maniera non conforme alle norme regolamentari di settore ed alle condizioni generali di contratto. In particolare ha dichiarato che: "L'utenza telefonica XXX XXX veniva ripetutamente sospesa in modo illegittimo e senza alcun preavviso dal: dal 14-03-2018 al 20-04-2018 (cfr. DOC. 1-2-3); -dal 20-12-2017 al 30-01-2018 (cfr. DOC. 4-5-6-7); - dal 17-11-2016 al 24-11-2016; (cfr. DOC.8-9); - Dal 04-08-2016 al 10-08-2016 ; (cfr. Doc. 10 a 14); per un totale complessivo di 93 giorni di sospensione dei servizi telefonici. In tutti i periodi sopra riportati di illegittima sospensione dell'utenza le fatture/conto pervenute sono state regolarmente contestate per errati addebiti a seguito di verbale di conciliazione CORECOM 19.05.2016 (cfr. DOC.8-9-11-12-13-14-15-16-17-19-20) e le suddette contestazioni non sono mai state riscontrate/gestite da TIM-Telecom Italia. Si rileva, oltretutto, che i Conti n. 4-5-6 del 2016, il cui paventato mancato pagamento avrebbe generato la prima sospensione della linea dal 04-08-2016 al 10-08-2016 e dal 17-11.2016 al 24-11-2016, oltre che contestati regolarmente sono stati, nel 2018, parzialmente stornati con note di credito, (Cfr. DOC. n.17). Per di più il conto n. 4/16 era stato anche parzialmente pagato per l'importo pari ad € 119,87 (cfr. DOC. n. 10). Dunque del tutto illegittima risulta questa sospensione dell'utenza per 15 giornate ovviamente senza alcun preventivo preavviso! E ancora, i Conti n. 1-2-3-4-5-6 del 2017, oltre che regolarmente contestati per gli importi non dovuti, parzialmente pagati (cfr DOC. 15-16-18-19-20) ed in ogni caso oggetto di storno parziale, seppur con notevole ritardo (cfr. doc. 17), ed in ogni caso dopo aver illegittimamente generato nuove sospensioni dell'utenza senza alcun previo preavviso. Questa volta sospensioni dell'utenza di circa 40 giorni ciascuna con un evidente danno all'attività professionale a servizio di cui era la suddetta utenza telefonica. In nessuna delle circostanze sopra enunciate TIM-Telecom Italia ha provveduto a preavvisare della sospensione in alcun modo. L'Autorità Garante nella delibera n. 664/06/CONS, afferma:"In caso di mancato o ritardato pagamento di un singolo servizio, oggetto del contratto, l'operatore non può sospendere la fornitura di altri servizi, anche supplementari, dedotti in contratto, se non nei limiti specificamente ammessi dall'Allegato 4, Parte A, del Codice e comunque nel rispetto delle misure adottate dall'Autorità ai sensi di tale allegato. L'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospenderne il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo". La sospensione del servizio in violazione del presente articolo determina l'applicazione nei confronti dell'operatore della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura edittale prevista ai sensi dell'art. 98, comma 16, del Codice. Questo comporta che laddove l'utente proceda alla contestazione (anche di servizio complementare) lo stesso non potrà subire una sospensione. Si precisa che detta utenza telefonica è LINEA BUSINESS ed è in essere da circa 10 anni a servizio di uno studio legale. Pertanto, innanzitutto si è subito un pregiudizio economico, quale conseguenza immediata e diretta del mancato funzionamento, per oltre tre mesi, della linea telefonica, fax ed ADSL dello studio legale. Il danno economico infatti è derivato dalle gravi difficoltà di gestione del lavoro e dei rapporti con clienti ed altri studi professionali, nonché dalla perdita di incarichi professionali. Nell'odierno mercato, considerate le modalità di

instaurazione e svolgimento dei rapporti economici e professionali, i servizi in oggetto costituiscono uno strumento di lavoro necessario: è quindi indubitabile che la situazione di “isolamento” in cui si venga a trovare uno studio professionale, come è accaduto nel caso in oggetto, privato repentinamente e per oltre tre mesi dei servizi internet e di telefonia, determini un danno patrimoniale significativo. Ciò a maggior ragione se, come esposto si tratti di studio professionale che opera in diversi settori del diritto da circa dieci anni. Sussiste inoltre quale ulteriore danno, con aspetti anche patrimoniali, la lesione dell’immagine professionale dello studio, atteso che l’impossibilità di mettersi in contatto con l’esterno ha ingenerato in clienti e colleghi un’immagine di non adeguata efficienza ed affidabilità professionale, certamente lesiva della reputazione professionale del sottoscritto Avvocato. Già la giurisprudenza ha del resto riconosciuto la sussistenza di un danno all’immagine derivante da disservizio telefonico rilevando come a cagione di tale disservizio lo studio legale offra un’immagine di sé poco efficiente ed affidabile (vedi Cass. 21.01.2011 n. 1418). In virtù di quanto sopra si rende necessario adire il presente organo di conciliazione, ai fini della tutela dei diritti dell’odierna istante, per la condotta ascrivibile alla TELECOM ITALIA SPA-TIM nonché per i danni patiti a causa del comportamento illegittimo anche per l’accoglimento delle seguenti. Si precisa che a seguito delle ripetute ed ingiustificate sospensioni dell’utenza in parola, si è palesata la necessità di passare a nuovo operatore a far data da agosto 2018, pertanto si richiede, altresì, il rimborso della cauzione anticipo di conversazione, versato al momento della stipula del contratto. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: i. Indennizzo per la sospensione dei servizi voce e dati per tutti i periodi sopra riportati pari ad euro 4.185,00; ii. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami; iii. Storno totale dell’insoluto e ritiro della pratica di recupero crediti a spese del gestore; iv. Rimborso della cauzione anticipo conversazione di euro 80,00; v. Rimborso delle spese legali; Allega alla propria istanza: • Verbale di mancato accordo del 24/10/2018; • Fatture Telecom; • Attestazioni pagamenti parziali fatture Telecom; • Note di credito; • Reclami trasmessi via fax e pec del 20/09/2016, 09/06/2016, 10/11/2016, 07/09/2016, 10/08/2016, 24/11/2016, 18/11/2016, 29/01/2018, 23/01/2018, 05/01/2018, 02/01/2018, 21/03/2018, 15/03/2018; • Provvedimento Temporaneo d’urgenza del 20/04/2018;

2. La posizione dell’operatore

L’operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate. Nulla di quanto dichiarato dall’istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. Con riferimento alla vicenda oggetto di causa, occorre in primo luogo precisare che con l’esperimento del tentativo di conciliazione del 19/05/2016, in occasione del quale le parti raggiungevano un accordo recante, fra le altre cose, l’impegno alla cessazione dell’opzione “Tutto voce” l’istante sporgeva formale reclamo, sollecitando Telecom a provvedere. Tuttavia la cessazione in parola non era possibile in quanto l’opzione “Tutto voce” era associata al servizio ADSL, modificabile ed eliminabile solo previa variazione di quest’ultimo, a cui però l’istante

non si rendeva disponibile. Tale circostanza non può certo valere quale eccezione di inadempimento legittimante l'utente finale ad esimersi dal pagamento delle fatture periodicamente emesse a fronte di un servizio regolarmente fruito, ad eccezione dei periodi di sospensione amministrativa lamentati in questa sede. Rammenta inoltre che come previsto dalle condizioni generali di contratto ogni contestazione relativa al quantum delle fatture deve essere formalizzata entro determinati termini. Fa presente, quindi, che in assenza di contestazioni, gli importi dei conti telefonici scaduti sono da ritenersi certi, liquidi ed esigibili e la ripetuta sospensione del collegamento telefonico trae origine proprio dall'inadempimento dell'istante alle obbligazioni assunte contrattualmente. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito Corecom di rigettare l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto.

3. 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 ed ammissibile. Nel caso di specie l'istante contesta l'illegittima indebita sospensione dei servizi voce e ADSL per la durata di 93 gg.. Preliminarmente si osserva che uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3., comma 4, delibera 179/03/CSP) pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni". Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica di cui all'Allegato A della Delibera Agcom 353/19/CONS. Ai sensi del citato articolo è infatti previsto che: "1. Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento. 2. Ai fini del comma 1: a) non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento; b) il mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolute." Nella fattispecie in esame l'utente asserisce di aver subito la sospensione delle proprie linee senza preavviso. Dall'esame della documentazione in atti va rilevato che Telecom Italia S.p.A., pur presenziando all'udienza di discussione della controversia, non ha fornito alcun riscontro probatorio in merito ai fatti contestati, limitandosi ad asserire apoditticamente la legittimità del proprio operato. Di contro l'istante ha fornito copiosa documentazione a supporto della propria posizione. In particolare ha innanzitutto dimostrato di aver diligentemente effettuato pagamenti parziali delle fatture emesse e di

aver previamente contestato le stesse. Inoltre ha anche depositato le note di credito emesse da Telecom relativamente all'annullamento egli importi ritenuti non dovuti dall'istante in quanto oggetto di accordo in un precedente tentativo di conciliazione. Pertanto, sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione meritano accoglimento le richieste formulate dalla parte istante nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. In effetti, la sospensione della linea telefonica e del servizio Adsl, disposta dalla Telecom Italia S.p.A. per asserita morosità, è da considerarsi illegittima in violazione sia delle disposizioni regolamentari vigenti che delle proprie condizioni generali di contratto. L'operatore, in effetti, ha disposto l'interruzione del servizio senza fornire alcun preavviso, procedendo in tal senso, tra l'altro, nonostante le contestazioni in atto rispetto alle fatture emesse e nonostante i pagamenti parziali delle somme non contestate contestate effettuati dall'istante. Da quanto sopra deriva che la sospensione dei servizi fonia e dati lamentata dall'istante dal per un totale di 93 gg., posta in essere dall'operatore convenuto è illegittima in quanto, come è emerso dalla documentazione in atti, non è stata oggetto di preventiva comunicazione all'istante, né risulta provato che l'interruzione sia avvenuta per ragioni diverse da quelle addotte dall'istante. Accertato, pertanto, che il servizio è stato sospeso senza alcun preavviso, si ritiene dovuto all'odierno ricorrente il riconoscimento dell'indennizzo per indebita sospensione del servizio per i periodi dedotti dallo stesso per un totale di 93 gg.. Pertanto, alla luce di quanto sopra, l'operatore Telecom è tenuto a riconoscere in favore dell'istante un indennizzo per la sospensione illegittima dei servizi fonia e dati per un totale di gg. 93 nei termini di cui al combinato disposto dell'art. 5 in base al quale è stabilito che in caso di sospensione o cessazione 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 e dell'art. 13, comma 3, del regolamento allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, per cui, trattandosi di utenza business l'indennizzo di cui al precedente art. 5 è computato in misura pari al doppio, per un importo complessivo di euro 2.790,00 (duemilasettecentonovanta/00) (gg. $93 \times 7,50 \times 2$). Per le medesime ragioni Telecom dovrà provvedere a stornare e non più esigere tutte le fatture emesse durante i periodi di sospensione illegittima così come indicati dall'istante: dal 14-03-2018 al 20-04-2018; dal 20-12-2017 al 30-01-2018; dal 17-11-2016 al 24-11-2016; dal 04-08-2016 al 10-08-2016. Per quanto concerne la mancata risposta ai reclami, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo massimo previsto di euro 300,00 (trecento/00) atteso che Telecom non ha dimostrato di aver risposto nei termini prescritti dalle condizioni generali di contratto alle segnalazioni trasmesse. 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. 203/18/CONS, l'importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX XXX XXX XXX , nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a. nei termini sopra evidenziati; 2. La società Telecom è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura ed a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante stornando e non più esigendo tutte le fatture emesse nei i periodi di sospensione illegittima indicati in premessa; 3. La società Telecom è tenuta a pagare in favore dell'istante l'indennizzo di euro 2.790,00 (duemilasettecentonovanta/00) ai sensi del combinato disposto degli artt. 5 e 13 del regolamento Indennizzi, di cui alla delibera Agcom 347/18/CONS per le motivazioni espresse in premessa; 4. La società Telecom è tenuta a pagare in favore dell'istante l'indennizzo di euro 300,00 (trecento/00) ai sensi dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 347/18/CONS per le motivazioni espresse in premessa;

2. 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.

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

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 sul sito *web* dell'Autorità.

L'Aquila, lì 29/01/2020

F.to IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.