

DELIBERA N. 082/2022/CRL/UD del 18/05/2022

**M. Cxxx / TELECOM ITALIA SPA
(LAZIO/D/430/2016)**

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del 18/05/2022;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

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” (di seguito denominato “Regolamento indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente acquisita con protocollo n. D2303 del 07/06/2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella successiva memoria di replica ha lamentato nei confronti di TELECOM ITALIA SPA (di seguito per brevità anche "TELECOM"), quanto di seguito dedotto:

"Cliente sin dal 1979, nel febbraio 2015 il sig. Cxxx si accorge che la propria linea non risulta funzionante e procede a contattare la Telecom Italia.

L'operatore evidenzia che vi è un mancato pagamento ma tale comunicazione non risulta veritiera. Infatti, come da allegati, il Sig. Cxxx' ha inviato in numerose occasioni copia dei pagamenti effettuati via fax alla Telecom Italia e precisamente: 4/2/2015; 4/6/2015; 8/6/2015; 31/7/2015.

Senza mai ricevere risposta alcuna circa la motivazione della mancata erogazione del servizio. Il 30/10/2015 una comunicazione avvisa il sig. Cxxx che non sono pervenuti alcuni pagamenti, e si procede all'invio delle copie come previsto dalla lettera medesima.

Purtroppo nonostante ciò giunge una lettera da parte della società che tenta il recupero del credito che evidenzia un debito di oltre 240 €uro senza specificare il titolo di tale debito ma con la mera indicazione: fatture non pagate.

Orbene l'istante, ha subito il distacco ingiustificato della linea, non ha ricevuto risposta ai reclami, si è attivato evidenziando di aver pagato le fatture e ...Telecom Italia offre meramente lo storno senza considerare che la Delibera 73/11 Cons prevede il pagamento degli indennizzi per cessazione o sospensione senza titolo del servizio, indennizzo per la perdita del numero e per mancata risposta ai reclami.

Si ribadisce dunque quanto richiesto in sede di conciliazione..."

Su quanto assunto, ha chiesto, nella memoria di replica:

"..Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio per giorni 300

..Indennizzo in caso di perdita della numerazione (cliente da più di 10 anni con Telecom)

..Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami per giorni 300".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore eccepiva quanto segue:

"1. Preliminarmente accertare e dichiarare l'inammissibilità dell'istanza del Sig. Cioè perché avente ad oggetto una richiesta di risarcimento danni e non di indennizzo, inammissibile in tale sede; nonché sempre in via preliminare, accertare e dichiarare l'inammissibilità dell'istanza del sig. Cioè perché avente ad oggetto richieste nuove rispetto a quelle formulate in primo grado, in violazione del principio del doppio grado di giudizio;

2. *Nel merito respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto per i motivi sopra esposti”.*

Con riferimento alla richiesta di rigetto nel merito l'operatore precisava quanto segue:

“L'intervenuta sospensione e successiva cessazione del collegamento telefonico da parte di Telecom, tutt'altro che improvvisa, ingiustificata e/o arbitraria, si colloca nell'ambito delle azioni gestionali poste a tutela dei diritti di credito dell'esponente società e in realtà trae origine proprio dall'ingiustificato omesso pagamento, da parte dell'istante, dei conti telefonici emessi a partire dal novembre 2014, costituente fonte di inadempimento da parte dell'istante.

Telecom ha peraltro sollecitato in più occasioni il saldo degli importi che le risultavano non corrisposti, come provano le lettere del 13 gennaio 2015 (Doc.1) e del 27 febbraio (Doc. 2), cui ha fatto seguito, in data 21 aprile 2015, la lettera di preavviso di risoluzione contrattuale (Doc. 3).

Inoltre dopo la prima lettera del 13 gennaio 2015, Telecom sospendeva la linea in data 30 gennaio e la riattivava il 4 febbraio 2015, dopo la seconda lettera, sospendeva la linea il 1 aprile 2015 e la riattivava il 17 giugno, dopo aver inviato la lettera di preavviso di risoluzione contrattuale.

Faceva seguito una nuova lettera di preavviso di risoluzione contrattuale datata 7 luglio 2015 (Doc. 4) che, rimasta priva di esito, dava luogo ad una nuova sospensione in data 24 luglio 2015.

L'11 agosto 2015 veniva inviata un'ulteriore lettera di preavviso risoluzione contrattuale (Doc. 5) che, in assenza di riscontro e di pagamento degli importi insoluti, determinava infine la cessazione della linea per morosità in data 17 ottobre 2015.

Tutto ciò premesso, appare evidente che le ripetute sospensioni, preavvisate con solleciti di pagamento e seguite da lettere di preavviso di risoluzione del contratto, sono da considerarsi sospensioni “amministrative” effettuate da Telecom all'unico scopo di ottenere il pagamento degli importi di cui il Sig. Cioè diventava di volta in volta debitore e sono sempre state eseguite nel pieno rispetto dei termini contrattualmente previsti.

...nessun addebito può esserle ascritto posto che non vi è stata alcuna antigiuridicità nella propria condotta e che la cessazione della linea qui lamentata è intervenuta solo a causa della morosità dell'utente conformemente a quanto previsto dagli artt. 19 e 20 delle Condizioni Generali di abbonamento al servizio telefonico di base (Doc.6).”

3. Motivi della decisione

In via preliminare, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Sull'eccezione di inammissibilità proposta da Telecom in merito all'istanza proposta per risarcimento del danno, si rileva come l'art 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica ed utenti, escluda ogni richiesta risarcitoria, limitandosi agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Cionondimeno la domanda può ragionevolmente interpretarsi quale richiesta di liquidazione dei previsti titoli di indennizzo, quale conseguenza dell'eventuale accertamento di inadempimenti, in un'ottica di economia procedimentale nonché in ragione del carattere vincolato della presente pronuncia che demanda all'Autorità adita l'individuazione delle fattispecie indennizzabili.

Con riferimento poi all'ulteriore eccezione proposta in via preliminare dall'operatore Telecom circa l'accertamento e dichiarazione di inammissibilità dell'istanza del sig. Cioè, in quanto avente ad oggetto richieste nuove rispetto a quelle formulate in primo grado, in violazione del principio del doppio grado di giudizio, invero tale richiesta non trova fondamento rispetto a quanto dedotto testualmente dallo stesso operatore nella propria memoria difensiva. Si legge infatti nella memoria dell'operatore *"Telecom rileva infatti che il Sig. Cioè, nella prima istanza del 22 marzo 2016, instava per il riconoscimento delle somme pretese a titolo di indennizzo come da delibera 73/11/CONS (artt. 4,9 e 11)"*.

A sua volta l'istante nella propria memoria difensiva allegata al modello UG14, oltre a ribadire *"quanto richiesto in sede di conciliazione"*, e non in sede di verbale di conciliazione, precisa altresì *"...Telecom Italia offre meramente lo storno senza considerare che la Delibera 73/11 Cons prevede il pagamento degli indennizzi per cessazione o sospensione senza titolo del servizio, indennizzo per la perdita del numero e per mancata risposta ai reclami."* di fatto riportando le medesime richieste di cui alla conciliazione e ribadendo quanto sopra anche in sede di memorie di replica.

Quanto poi all'ulteriore rilievo circa la diversità anche nell'ammontare delle richieste, risulta evidente che la verifica di corrispondenza tra le deduzioni svolte nei due procedimenti, come chiarito anche dalle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013) (Contenuto e Qualificazione delle istanze), non implica che le stessa debbano essere identiche, ma dovrà semmai esserci identità del fatto/inadempimento oggetto di controversia. Le correlate richieste economiche poi possono essere interpretate in modo ancor più sfumato, considerato che la definizione è a contenuto vincolato e la quantificazione degli indennizzi, sulla base di regole predeterminate, è compito essenzialmente dell'organo competente. La relativa istanza di inammissibilità pertanto non può trovare accoglimento.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per sospensione o cessazione del servizio, si rileva come invero entrambe le parti abbiano provato solo parzialmente le loro rispettive asserzioni.

Più precisamente, dai documenti allegati si evince in modo chiaro che le lettere di sollecito di pagamento inviate da Telecom avevano ad oggetto il presunto mancato pagamento della fattura con scadenza 10/12/2014. Tale bolletta in realtà risultava saldata dall'istante e debitamente trasmessa all'operatore con vari fax, tutti allegati alla sua istanza; sul punto *“Qualora, a seguito di un sollecito di pagamento, l'utente provveda a saldare l'insoluto e a trasmettere all'operatore copia del bonifico effettuato, quest'ultimo è tenuto a provvedere alla riattivazione dei servizi che risultavano sospesi per morosità. In mancanza, l'utente ha diritto ad un indennizzo per l'illegittimo protrarsi della sospensione dell'utenza.”* (Agcom Delibera n. 45/10/CIR).

I successivi solleciti/preavvisi di risoluzione contrattuale, avevano ad oggetto non solo la fattura con scadenza 10.12.2014, ma anche la fattura con scadenza 13.04.2015, per la quale l'istante non ha provato il relativo pagamento. Ciò nonostante l'istante non avrebbe dovuto subire alcuna sospensione dal momento che la morosità presupposta dal gestore non era legittima, comprendendo anche una fattura regolarmente saldata diversi mesi prima dall'utente.

Analoghe considerazioni valgono per i preavvisi di sospensione, che si fondavano, tra l'altro, anche sulla fattura con scadenza 10.12.2014, regolarmente saldata dall'utente.

Come conseguenza, le sospensioni di linea effettuate dalla Telecom (e confermate nella memoria depositata) risultano illegittime, comportando pertanto l'accoglimento della relativa richiesta di indennizzo per i soli periodi deducibili dalla memoria di TIM non avendo l'utente mai specificato gli effettivi periodi di sospensione. E così, dal 30.01.2015 al 04.02.2015 e 01.04.2015 al 17.06.2015 e dal 24.7.2015 al 17.10.2015, data in cui la linea veniva definitivamente cessata, per un totale di 167 gg che, alla luce di quanto statuito dall'art. 4 dell'Allegato “A” alla Deliberazione 73/11/CONS danno diritto ad un indennizzo di € 2.505,00.

Quanto alla perdita della numerazione il gestore non contesta la perdita, che, pertanto deve essere riconosciuta, non essendoci in atti prova di un precedente utilizzo, per gli anni 2014-2016, data della presentazione e definizione del procedimento di conciliazione, per un totale ex art. 9 dell'Allegato “A” alla Deliberazione 73/11/CONS di € 300,00.

Da ultimo, con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, invero non risulta agli atti allegato alcun reclamo quanto piuttosto l'invio delle ricevute dei pagamenti effettuati, in risposta alle comunicazioni di sollecito pervenute da Telecom. Pertanto va rigettata la richiesta di indennizzo ai sensi dell'art.

11. Allegato A Delibera 73/11/CONS, non risultando - come già precisato - alcuna segnalazione inoltrata all'operatore.

Per tutto quanto sopra esposto,

**IL CORECOM LAZIO
DELIBERA**

- 1. Accoglie, parzialmente, l'istanza dell'utente M. Cxxx nei confronti dell'operatore TELECOM ITALIA SPA, con condanna dell'operatore al pagamento dell'importo di € 2.505,00 (duemilacinquecentocinque/00) e 300,00 (trecento/00) oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo.*

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.

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 deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 18/05/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO