

DELIBERAZIONE n. 16 del 8 giugno 2011

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX Ioanna/ Telecom Italia XXX

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 8 giugno 2011, svolta presso la propria sede, via de' Pucci, 4, 50122 Firenze, in cui sono presenti:

Marino LIVOLSI **Presidente**

Vincenzo CACIULLI **Componente**

Michele MAGNANI “

Cristina GIMIGNANI “

Sono assenti i consiglieri:

Vincenzo D'angelo **Componente**

Daria Giorgina RISALITI “

Leonardo TIRABASSI **Vicepresidente**

e la Dott.ssa Cinzia Guerrini, dirigente della struttura di assistenza al Comitato, incaricata della redazione del presente atto;

VISTI:

- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- 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";
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche" e successive modificazioni;
- la legge 2 aprile 2007, n. 40 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della

concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese";

- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10, pubblicato sul BURT n. 9 del 27/02/2002;

- la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni n. 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

- 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;

- 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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

- l'istanza n. 116/10 dell'11 maggio 2010 con la quale il Sig. XXXXXX Ioanna chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia XXX (di seguito, per brevità, Telecom) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS. Allegato A;

- la comunicazione del 1° settembre 2010 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia ed ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 28 settembre 2010;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, dal quale si evince che la parte istante si riportava integralmente all'istanza introduttiva e depositava ulteriore documentazione sulla cui base precisava e quantificava la propria richiesta di "equo indennizzo", ribadendo la richiesta di definizione della controversia da parte del CoReCom; Telecom si riportava integralmente alla memoria difensiva depositata in atti;

ESAMINATI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il Sig. XXXXXX Ioanna lamenta svariate problematiche su n. 4 utenze di telefonia fissa, quali ripetuti e prolungati disservizi, immotivata sospensione e disattivazione, guasti non risolti o risolti tardivamente, nonché il pagamento di servizi non usufruiti.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

Nella prima metà dell'anno 2005 veniva installata, da parte del gestore Telecom, l'utenza XXXX XXXXXX intestata alla società "Investigazioni Lucerna 2000 di XXXXXX Ioanna XXX", con attivazione della linea digitale e non di quella analogica (che, a detta dell'istante, era quella richiesta). Evidenziato "l'errore" della Telecom, il Sig. Ioanna chiariva poi la propria volontà di avere una linea analogica, che veniva attivata con detta numerazione, in relazione alla quale l'istante descrive periodi imprecisati "di inattività" della linea; a seguito di tale asserito disservizio si risolveva a "sostituire" tale utenza con l'utenza privata n. XXXX XXXXXX a lui intestata. Il Sig. Ioanna lamenta inoltre che, anche con riferimento a quest'ultima utenza, constatava lunghi "periodi di inattività". Con riferimento alle utenze n. XXX XXXXXXXX e n. XXX XXXXXXXX, il Sig. Ioanna evidenziava "numerosi interruzioni e/o sospensioni del servizio". L'istante descriveva altresì plurimi episodi di interruzione e/o sospensione di tutte le utenze *de quibus*.

In data 10 dicembre 2009, la parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia e, come precisato nel corso dell'udienza di discussione, il Sig. Ioanna ha richiesto:

- 1) il ripristino dell'utenza n. XXXX XXXXXX;
- 2) un "equo indennizzo (...) degli inconvenienti provocati", quantificato in euro 68.704,45.

La società Telecom ha prodotto nei termini procedurali una memoria difensiva a supporto della propria posizione, contestando *in toto* le argomentazioni avanzate dal Sig. Ioanna.

In particolare, la società evidenzia che nell'anno 2005 il Sig. XXXXXX Ioanna chiedeva un'utenza per la propria sede lavorativa "Investigazioni Lucerna 2000 di XXXXXX Ioanna XXX"; veniva attivata la linea "ISDN mono" sull'utenza n. XXXX XXXXXXXX. A seguito di reclamo per canoni di abbonamento relativi a linea ISDN non richiesta, Telecom provvedeva ad eseguire la trasformazione della linea da ISDN a RTG (linea analogica su Rete Telefonica Generale) come richiesto dall'utente, emettendo una nota di credito per i canoni contestati. A seguito di mancato pagamento della fattura n. 8L00351748 con scadenza 13 marzo 2006, Telecom sospendeva la linea in data 4 aprile 2006 per poi riattivarla in data 8 aprile 2006 a seguito del pagamento della fattura insoluta. In data 30 maggio 2006 la linea veniva nuovamente sospesa per mancato pagamento di n. 2 fatture relative al 3° e 4° bimestre 2006 per poi essere cessata per morosità in data 13 luglio 2006. In data 9 gennaio 2008 anche l'utenza n. XXX XXXXXXXX veniva sospesa e in data 17 marzo 2008 veniva cessata per morosità, previo preavviso di risoluzione contrattuale; detta utenza è stata riattivata in data 7 aprile 2008 ed è migrata successivamente ad altro gestore. In data 2 ottobre 2007, la linea XXXX XXXXXX intestata al Sig. Ioanna (al quale la linea risulta intestata fino al 7 novembre 2007, data in cui veniva volturata a nome "Investigazioni Lucerna 2000 di XXXXXX Ioanna XXX") veniva sospesa per il mancato pagamento della fattura n. 8L01391224 del 6 agosto 2007 con scadenza 13 settembre 2007 relativa al 5° bimestre 2007 nonché delle fatture del 3° e 4° bimestre 2006 relative all'utenza XXXX XXXXXXXX. In data 22 maggio 2009 l'istante reclamava per il ricevimento della fattura n. 8L01391224, motivando l'omesso pagamento della stessa con il mancato funzionamento del servizio. Il reclamo veniva gestito come infondato in quanto si trattava di

sospensione dovuta a morosità e non di disservizi, come invece assunto dal Sig. Ioanna. Nel merito, il gestore evidenzia di avere tenuto sempre un comportamento contrattualmente corretto, prima trasformando la linea da ISDN a RTG, stornando le rate non dovute relative al servizio non desiderato, e successivamente riattivando le linee ogni qualvolta l'istante provvedeva a saldare i conti inevasi. Il gestore precisa che tutti i presunti "disservizi" e "guasti" lamentati in istanza consistevano in realtà in sospensioni amministrative conseguenti a conti telefonici pagati oltre la scadenza o totalmente insoluti.

A seguito di richieste istruttorie del 3 e 4 marzo 2011 da parte dell'ufficio del CoReCom, inviate rispettivamente a Telecom e all'istante ai sensi dell'art. 18 comma 2 delibera 173/07/CONS, le parti hanno prodotto ciascuna una nota di riscontro in data, rispettivamente, 11 e 10 marzo 2011.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra su svariati lamentati disservizi relativamente a n. 4 utenze di telefonia fissa e nella conseguente richiesta di risarcimento del danno.

In base alla documentazione disponibile in atti, si deve preliminarmente osservare che tre delle quattro utenze citate in istanza, n. XXXX XXXXXX, n. XXX XXXXXX, n. XXX XXXXXX, non risultano mai essere state intestate al Sig. XXXXXX Ioanna, bensì a soggetti diversi.

In particolare, nell'anno 2005 l'utenza n. XXXX XXXXXX risulta essere stata attivata a nome di "Investigazioni Lucerna 2000 di XXXXXX Ioanna XXX", mantenendo tale intestazione fino alla cessazione per morosità avvenuta il 13 luglio 2006; del pari, le utenze n. XXX XXXXXX e n. XXX XXXXXX sono state attivate a nome di "Investigazioni Lucerna 2000 di XXXXXX Ioanna XXX", fino alla cessazione per morosità.

Ciò premesso, per ciò che concerne le richieste aventi ad oggetto tali utenze, l'Autorità adita riscontra carenza di legittimazione attiva in capo all'odierno istante, Sig. XXXXXX Ioanna, in quanto egli non risulta essere legittimato ad agire in proprio per gli interessi della società intestataria delle utenze per le quali l'istante ha sottoposto al CoReCom la definizione della controversia; pertanto, le relative domande sono inammissibili, e, come tali, dovranno essere rigettate.

Diversamente, l'utenza n. XXXX XXXXXX risulta attivata come utenza privata intestata a XXXXXX Ioanna e successivamente, a seguito di specifica richiesta, risulta passata ad utenza "affari" (c.d. "surclassazione") in data 15 maggio 2007, con intestazione "Investigazioni Lucerna 2000 di XXXXXX Ioanna" (impresa individuale) fino al 7 novembre 2007, data in cui l'utenza veniva volturata a nome di "Investigazioni Lucerna 2000 di XXXXXX Ioanna XXX".

Pertanto sono ammissibili le domande relative all'utenza n. XXXX XXXXXX, pur se limitatamente al periodo intercorrente tra l'attivazione di tale numerazione come utenza privata a nome di XXXXXX Ioanna (o della propria ditta individuale) e il 7 novembre 2007, data in cui l'utenza è stata volturata a nome della società di investigazioni "Investigazioni Lucerna 2000 di XXXXXX Ioanna XXX", e sono, viceversa, inammissibili con riferimento al periodo successivo, per carenza di legittimazione attiva in capo all'istante.

Ciò chiarito, nel merito, risulta, in base alle risultanze istruttorie, che il gestore inviava sollecito di pagamento datato 2 aprile 2007 per la fattura n. RL01500646 (con scadenza 15 marzo 2007) che veniva pagata solo in data 7 maggio 2007; successivamente, in data 25 maggio 2007, Telecom inviava sollecito di pagamento per la fattura n. RL02471961 con scadenza 18 maggio 2007, fattura che veniva pagata solo il 20 giugno 2007: in data 21 settembre 2007 il gestore contattava telefonicamente l'istante per sollecitare il pagamento della fattura n. 8L01391224, che rimaneva inevasa; la circostanza della ricezione di tale sollecito non risulta contestata. In data 2 ottobre 2007 la linea veniva sospesa fino alla definitiva cessazione per morosità, previo invio, in data 17 ottobre 2007 di avviso di risoluzione contrattuale.

Dall'esame della documentazione fornita dall'istante non risulta alcuna evidenza del pagamento per la fattura n. 8L01391224, che rimane ad oggi insoluta.

Pertanto, a fronte della corretta e lineare condotta di Telecom nell'eseguire il contratto, non è, di converso, ravvisabile in capo al Sig. Ioanna un comportamento conforme al principio di buona fede e diligenza che deve informare qualsivoglia rapporto contrattuale. Al riguardo, secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto "si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà (derivante soprattutto dall'art. 2 Cost.) 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» (Cass., n. 5240/2004; *ex plurimis*, Cass., n. 14605/2004). Esso opera, quindi, come un criterio di reciprocità che, nel quadro dei valori sanciti dalla Carta Costituzionale, costituisce specificazione degli "inderogabili doveri di solidarietà sociale" tutelati dall'art. 2 della Costituzione: 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 (sul punto, cfr.: Cass. n. 18947/2005).

In conclusione, la cessazione dell'utenza in questione risulta avvenuta legittimamente e non è ravvisabile alcuna responsabilità in capo alla società telefonica nella gestione del cliente; invero, quelli che l'istante ha qualificato e lamentato più volte come "disservizi", sono in realtà sospensioni amministrative dovute a conti telefonici non saldati entro la scadenza o totalmente inevasi.

E' dunque da rigettarsi la domanda dell'istante avente ad oggetto il ripristino dell'utenza n. XXXX XXXX, legittimamente cessata per morosità.

Infine, con riferimento alla richiesta di risarcimento del danno avanzata in istanza, seppur qualificata impropriamente dall'istante come "indennizzo", occorre chiarire, che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 della Delibera 173/07/CONS Allegato A, l'oggetto della pronuncia da parte di questa Autorità esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, restando naturalmente salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per l'eventuale maggior danno.

Si precisa pertanto che la domanda di risarcimento del danno proposta dal Sig. Ioanna è, come tale, inammissibile in questa sede; e neppure si ravvisano i presupposti per un indennizzo, non sussistendo, per quanto sopra esposto, alcuna responsabilità in capo al gestore per i fatti di cui all'istanza introduttiva del presente procedimento.

CONSIDERATO che le utenze n. XXXX XXXXXX, n. XXX XXXXXX e n. XXX XXXXXX, come sopra evidenziato, risultano intestate a soggetto diverso dall'istante Sig. XXXXXX Ioanna;

CONSIDERATO quindi, per ciò che concerne le richieste aventi ad oggetto tali utenze, che il Sig. XXXXXX Ioanna non risulta essere legittimato ad agire in proprio per gli interessi della società intestataria delle utenze;

RITENUTO, pertanto, che dette richieste sono inammissibili, e, che, come tali, dovranno essere rigettate;

CONSIDERATO che la cessazione dell'utenza n. XXXX XXXXX è dovuta a morosità, stante l'omesso pagamento della fattura n. 8L01391224, e che i "disservizi" lamentati dall'istante sono qualificabili in realtà come sospensioni amministrative dovute a conti telefonici non saldati entro la scadenza o totalmente inevasi;

RITENUTO, quindi, che non essendo ravvisabile alcuna responsabilità in capo al gestore, né con riferimento alla cessazione dell'utenza di cui sopra, né con riferimento ai lamentati "disservizi", non vi sono i presupposti per il riconoscimento di alcun indennizzo e che, di contro, è ravvisabile un comportamento non conforme al principio di diligenza e buona fede contrattuale in capo all'istante;

RITENUTO, altresì, di doversi pronunciare per il rigetto della richiesta di risarcimento del danno, seppur qualificata impropriamente dall'istante come "indennizzo", in quanto estranea alla competenza del CoReCom Toscana, vista la competenza, in via esclusiva, dell'Autorità giudiziaria ordinaria;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dalla dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19 comma 1 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS;

UDITA l'illustrazione della dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 8 giugno 2011;

All'unanimità dei voti

DELIBERA

- a) il rigetto della richiesta di riattivazione dell'utenza n. XXXX XXXXX, legittimamente cessata a fronte di morosità;
- b) il rigetto, per incompetenza, della richiesta di risarcimento del danno - formulata dall'istante in termini "di equo indennizzo" con riferimento a tutte le utenze *de quibus* - richiesta per di più inammissibile con riferimento alle utenze n. XXXX XXXXXX, n. XXX XXXXXX e n. XXX XXXXXX per carenza di legittimazione attiva dell'istante.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Presidente
Prof. Marino Livolsi

Il Segretario
Dott.ssa Cinzia Guerrini

Firenze, 8 giugno 2011