

DETERMINAZIONE n. 7 del 23 novembre 2011

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA FASSI XXX XXXXXXXX XXX / TELECOM ITALIA XXX

LA DIRIGENTE

VISTA 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, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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";

VISTO il D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTI la legge regionale 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, adottato ai sensi dell'articolo 8 della legge regionale 1 febbraio 2000, n. 10 "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni e pubblicato sul BURT n. 9 del 27/02/2002;

VISTA la Delibera Agcom 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, Allegato A;

VISTA la Delibera Agcom 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive integrazioni;

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

VISTO il decreto del Segretario generale n. 2 del 10 gennaio 2011 avente ad oggetto “Assetto organizzativo. Individuazione dirigenti responsabili” con il quale è stata conferita alla sottoscritta, con decorrenza 11 gennaio 2011, la responsabilità del “Settore Assistenza al Corecom”;

VISTO il decreto del Segretario generale n. 6 del 31 gennaio 2011 “Assetto organizzativo del Consiglio regionale” con il quale è stato individuato il Settore Assistenza al CORECOM, al Consiglio delle Autonomie Locali e alla Conferenza permanente delle Autonomie sociali, nell’ambito della Direzione di Area Assistenza legislativa, giuridica e istituzionale, e conferita alla sottoscritta la responsabilità di tale settore;

VISTA l’istanza pervenuta al CoReCom della Toscana in data 16 novembre 2010 con la quale la Fassi XXX XXXXXXX XXX (di seguito, per brevità, Fassi XXX) chiedeva l’intervento di questo Comitato Regionale per le Comunicazioni 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;

VISTA la comunicazione del 23 novembre 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, e la successiva comunicazione del 17 dicembre 2010 con la quale ha invitato le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della controversia in data 19 gennaio 2011;

UDITE le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, nel quale, attesa la sussistenza di margini per una possibile risoluzione in via bonaria della controversia, veniva attribuito il termine del 1° marzo 2011 per comunicare l’eventuale avvenuta transazione, decorso inutilmente il quale l’Ufficio del CoReCom si riservava la decisione di convocare nuovamente le parti o di procedere alla definizione della controversia;

DATO ATTO che nessuna comunicazione in tal senso perveniva presso l’Ufficio del CoReCom;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La società istante, intestataria di un contratto di tipo “business” con l’operatore Telecom relativo a varie utenze di telefonia mobile, lamenta tre episodi di illegittima sospensione del servizio intervenuti nel periodo maggio 2009 - settembre 2010, con riferimento alle utenze n. XXX XXXXXXX e n. XXX XXXXXXX.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

In data 23 settembre 2008, 5 ottobre 2008 e 2 dicembre 2008 la società istante sottoscriveva con l’operatore Telecom tre proposte di abbonamento “Multibusiness”. Le prime due prevedevano

l'attivazione di alcune utenze mobili (rispettivamente, n. XXX XXXXXXXX, n. XXX XXXXXXXX, n. XXX XXXXXXXX, n. XXX XXXXXXXX e n. XXX XXXXXXXX, n. XXX XXXXXXXX, n. XXX XXXXXXXX); la terza consisteva nella modifica del profilo tariffario di due delle utenze (n. XXX XXXXXXXX e n. XXX XXXXXXXX) già attivate con la prima delle due precedenti proposte.

La società istante indicava nelle proposte di contratto sottoscritte, quale sede legale della società e luogo di "recapito fattura", l'indirizzo seguente: Via X. XXXXXXXX n. XX – XXXXX XXXXXXXX.

La sottoscrizione delle tre proposte di abbonamento da parte della Società Fassi XXX generava tre distinte fatturazioni, con relativi codici contratto n. 999001388968, n. 999001392473 e n. 888001040707.

In data 5 febbraio 2009 il gestore inviava, via e-mail, una comunicazione di sollecito di pagamento della fattura n. 7X10222084 di euro 551,45 relativa al 1° bimestre 2009, con scadenza 26 gennaio 2009, riferita al contratto n. 999001388968.

Al riguardo, in data 18 febbraio 2009 la società istante inviava un fax al gestore con il quale motivava il ritardo nel pagamento della fattura di cui sopra con la mancata ricezione della stessa, denunciando l'errore che la Telecom avrebbe commesso nell'indirizzare la fattura ad un recapito non corrispondente a quello effettivo. Con il medesimo fax, la Società Fassi XXX, con riferimento ai contratti n. 999001388968 e n. 999001392473, avanzava la richiesta di variazione dell'indirizzo di "recapito fattura"; a tal fine inoltrava copia del certificato della C.C.I.A.A. e della carta di identità del titolare, tuttavia omettendo, inizialmente, l'invio della visura camerale aggiornata, che avrebbe permesso di eseguire immediatamente la variazione dell'indirizzo richiesta. Riferisce il gestore che la documentazione completa, necessaria per tale variazione, veniva inoltrata solo in data 23 marzo 2009. Con riferimento a tali contratti (n. 999001388968 e n. 999001392473) risulta che, dal 4° bimestre del 2009, le fatture venivano indirizzate al recapito esatto, in esecuzione della richiesta di variazione.

Nei periodi 6-14 maggio 2009 e 3-7 settembre 2010, il gestore Telecom sospendeva le utenze n. XXX XXXXXXXX e n. XXX XXXXXXXX; nel periodo 10-11 giugno 2010, il gestore medesimo sospendeva l'utenza n. XXX XXXXXXXX.

In data 20 settembre 2010, la società istante "per effetto delle reiterate illegittime sospensioni e del mancato rispetto degli adempimenti contrattuali della Telecom provvedeva a risolvere il contratto".

In data 18 maggio 2010, la società 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 la Società Fassi XXX ha richiesto:

1) "che venga dichiarata e riconosciuta l'illegittima sospensione del servizio (...) dal 6 al 14 maggio 2009, dal 10 all'11 giugno 2010 e dal 3 al 7 settembre 2010" e che "per l'effetto, venga riconosciuto il diritto al risarcimento dei danni (...);

2) “che venga riconosciuto l’inadempimento contrattuale della Telecom XXX e che venga condannata al rimborso (...) di euro 1.000,00” relativo alle penali già versate per il trasferimento in Telecom da altro gestore;

3) “la condanna della Telecom alle spese di procedura di entrambi i gradi di giudizio”.

La società Telecom ha prodotto nei termini procedurali una memoria difensiva a supporto della propria posizione, contestando *in toto* le argomentazioni avanzate dalla Società Fassi XXX; in particolare il gestore evidenzia la legittimità di tutte le sospensioni operate, dato che “le richieste inviate dall’istante relative alla variazione di indirizzo non erano state ancora inoltrate a Telecom”.

La società istante ha fatto pervenire, nei medesimi termini, la propria replica, con la quale sottolinea l’illegittimità delle sospensioni del servizio, in quanto il mancato pagamento delle fatture era dovuto al fatto che le fatture erano state indirizzate ad un errato recapito, reiterando la richiesta di euro 1.000,00 a titolo di rimborso penali.

Infine, a seguito di quanto previsto nel verbale di udienza di discussione, in data 26 gennaio 2011 Telecom ha comunicato, con riferimento al rimborso delle penali di cui sopra, di avere già disposto accrediti per complessivi euro 900,00 sulle fatture relative al 3°, 4°, 5° e 6° bimestre 2009 e 1° e 2° bimestre 2010; tale circostanza è stata confermata dalla società istante con propria missiva e-mail del 29 settembre 2011.

Ai fini di integrazione istruttoria ai sensi dell’art. 18 comma 2 della Delibera 173/07/CONS, questo Ufficio, in data 2 novembre 2011, ha chiesto alla Telecom chiarimenti in ordine alla controversia in oggetto; l’operatore ha risposto nei termini concessi producendo i documenti richiesti.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sulle sospensioni del servizio, operate da Telecom, sulle utenze mobili di tipo “*business*” n. XXX XXXXXXXX e n. XXX XXXXXXXX, intestate alla società istante, nel periodo maggio 2009 - settembre 2010.

In via preliminare occorre evidenziare che:

- A. con riferimento alla richiesta espressa in istanza di definizione relativa “al rimborso di euro 1.000,00” a titolo di rimborso penali, la società istante, con comunicazione del 4 ottobre 2011, ha confermato l’avvenuto rimborso delle penali, da parte di Telecom, per complessivi euro 900,00; risulta pertanto di fatto cessata, sul punto, la materia del contendere;
- B. con riferimento alla richiesta di risarcimento del danno avanzata in istanza, l’oggetto della pronuncia da parte di questa Autorità, ai sensi dell’art. 19 comma 4 della Delibera 173/07/CONS Allegato A, esclude ogni richiesta risarcitoria; la richiesta di cui sopra non può, dunque, essere esaminata in questa sede, atteso che essa esula dalle competenze dall’Autorità adita, rimanendo di esclusiva competenza dell’Autorità Giudiziaria Ordinaria.

Nel merito, si deve evidenziare che, come chiarito da Telecom a seguito di specifica richiesta istruttoria del 2 novembre 2011, le sospensioni che hanno interessato le utenze n. XXX XXXXXXXX e XXX XXXXXXXX nel periodo 6 - 14 maggio 2009 e nel periodo 3 - 7 settembre 2010, nonché l'utenza n. XXX XXXXXXXX nel periodo 10 - 11 giugno 2010, sono state determinate dal ritardato pagamento della fattura n. 7X00192404 del 13 febbraio 2009 relativa al 2° bimestre 2009.

Tuttavia, deve rilevarsi che detta fatturazione - così come il relativo sollecito del 17 aprile 2009 - è stata inviata ad un indirizzo (XXXXX XXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XX, XXXXX XXXXXXXX) che è diverso sia da quello indicato nel contratto (XXX X. XXXXXXXXX XX, XXXXX XXXXXXXX), sia da quello effettivo corrispondente a XXX X. XXXXXXXXX XX, XXXXX - XXXXXXXXXX (XX): il ritardo nel pagamento è così da ricollegarsi alla mancata ricezione della fatturazione stessa.

Al riguardo, si evidenzia come la società istante, nella compilazione degli appositi spazi del modulo contrattuale dedicati all'indicazione dell'indirizzo di recapito della fattura/sede legale, ha indicato correttamente tutti gli elementi identificativi dell'indirizzo (via, numero civico, C.A.P. e provincia); nella casella dedicata al comune ha inserito la dizione "Firenze" anziché "Calenzano". Tale inesattezza non avrebbe dovuto autorizzare l'operazione interpretativa mediante la quale il gestore ha, di fatto, "creato" un nuovo e diverso indirizzo cui inviare la fatturazione, ossia XXXXX XXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XX, XXXXX XXXXXXXX, modificando "Viale" in "Via" e "C.A.P. 50124" in "C.A.P. 50041", operazione, questa, a maggior ragione non giustificabile attesa la corretta indicazione dello specifico C.A.P., elemento obbligatorio dell'indirizzo postale, in associazione alla via e al numero civico del destinatario, e prevalente rispetto all'indicazione della località in caso di incertezza della stessa.

Ciò premesso, l'argomentazione avanzata dal gestore per legittimare le intervenute sospensioni - e cioè che la richiesta relativa alla correzione dell'indirizzo, reiterata più volte, sarebbe stata tardiva rispetto alla fatturazione del 2° bimestre 2009 (comprendente anche dicembre 2008 - gennaio 2009) - non risulta accoglibile, alla luce del fatto che la motivazione della sospensione per ritardato pagamento della fattura, è, invece, da ascriversi esclusivamente all'invio della stessa presso un indirizzo frutto di indebita interpretazione. Si rileva, viceversa, la corretta condotta della Società Fassi XXX nella vicenda in esame, rinvenibile nella buona fede contrattuale e nella diligenza (ex artt. 1375 e 1176 codice civile) dimostrate dalla stessa per avere inviato, nel corso della vicenda, numerosi fax volti alla correzione dell'indirizzo di fatturazione, e onorato tutte le fatture, una volta venutane a conoscenza. In particolare, in data 8 maggio 2009 la società istante richiedeva, in uno dei predetti fax, l'invio dei duplicati delle fatture non pervenute, tra le quali figura proprio quella all'origine delle ripetute sospensioni, ossia la n. 7X00192404 del 13 febbraio 2009 relativa al 2° bimestre 2009.

Alla luce di quanto sopra evidenziato, le lamentate sospensioni delle utenze n. XXX XXXXXXXX e n. XXX XXXXXXXX intervenute nel periodo maggio 2009 - settembre 2010 sono illegittime.

Ne consegue che l'odierna società istante ha diritto all'indennizzo contrattualmente previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento Telecom per ciascuna delle utenze oggetto di indebita sospensione: per le utenze n. XXX XXXXXXXX e n. XXX XXXXXXXX per i periodi *6-14 maggio 2009* e *3-7 settembre 2010*; per l'utenza n. XXX XXXXXXXX per il periodo *10-11 giugno 2010*.

Al fine della determinazione del parametro giornaliero utilizzabile per il computo dell'indennizzo spettante alla Società Fassi XXX occorre richiamare quanto disposto dall'art. 27 delle Condizioni Generali di Abbonamento (*Errori di sospensione del Servizio*) in virtù del quale *"Qualora il Cliente venga sospeso dalla fornitura del Servizio per errore, ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile di abbonamento corrisposto dal Cliente per ogni giorno solare di sospensione indebita"*.

Pertanto, in applicazione delle richiamate Condizioni generali di abbonamento, l'importo corrispondente all'indennizzo complessivamente spettante è pari ad euro 150,00, di cui:

- euro 90,00, quale importo risultante dalla moltiplicazione del parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 9 giorni indennizzabili (periodo 6-14 maggio 2009) per ciascuna delle due utenze sospese (n. XXX XXXXXXXX e n. XXX XXXXXXXX);
- euro 10,00 quale importo risultante dalla moltiplicazione del parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 2 giorni indennizzabili (periodo 10-11 giugno 2010) per la sospensione dell'utenza n. XXX XXXXXXXX;
- euro 50,00 quale importo risultante dalla moltiplicazione del parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 5 giorni indennizzabili (periodo 3-7 settembre 2010) per ciascuna delle due utenze sospese (n. XXX XXXXXXXX e n. XXX XXXXXXXX).

Si ritiene, infine, equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera Agcom 173/07/CONS.

CONSIDERATO che la società Telecom avrebbe dovuto usare l'ordinaria diligenza necessaria nell'esecuzione del contratto ai sensi dell'art. 1176 del codice civile e quindi utilizzare, per l'invio della fatturazione *de qua*, l'indirizzo all'uopo indicato nel contratto sottoscritto tra le parti e che, diversamente, essa ha compiuto l'indebita l'operazione interpretativa più sopra menzionata;

CONSIDERATO che, da parte sua, la società Fassi XXX ha dimostrato, nell'esecuzione contrattuale, una condotta improntata alla buona fede e diligenza, in ossequio a quanto previsto negli artt. 1375 e 1176 del codice civile, per avere inviato, nel corso della vicenda in esame, missive volte alla correzione dell'indirizzo di fatturazione e per aver sollecitato l'invio dei duplicati della fatturazione mancante nonché onorato tutte le fatture, una volta venutane a conoscenza;

RITENUTO che la motivazione delle sospensioni per ritardato pagamento della fatturazione è da ricollegarsi esclusivamente all'invio della stessa presso un indirizzo frutto di indebita interpretazione da parte dell'operatore Telecom;

RITENUTO, per quanto sopra, che le lamentate sospensioni delle utenze n. XXX XXXXXXXX e n. XXX XXXXXXXX intervenute nel periodo maggio 2009 - settembre 2010 sono illegittime;

RITENUTO, in conclusione, che la responsabilità per le sospensioni di cui si controverte sia esclusivamente imputabile alla società Telecom e che, in quanto tale, implichi la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, ai sensi dell'articolo 11 comma 2 della delibera n. 179/03/CPS, da calcolarsi secondo il parametro di euro 5,00 *pro die*, individuato

dall'articolo 27 delle Condizioni Generali di Abbonamento, elevato a valore con riferimento alle utenze ed ai periodi di sospensione come sopra indicati;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti dal CoReCom devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

RITENUTO, infine, equo liquidare a favore dell'istante, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera Agcom 173/07/CONS;

VISTO l'art. 19 comma 7 della Delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di euro 500,00;

VISTA la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, ex art. 19 Delibera Agcom 173/07/CONS;

DISPONE

La società Telecom Italia XXX è tenuta a corrispondere alla Fassi XXX XXXXXXXX XXX, mediante assegno o bonifico bancario:

1) a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio la complessiva somma di euro 150,00, di cui:

- euro 90,00, quale importo risultante dalla moltiplicazione del parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 9 giorni indennizzabili (periodo 6-14 maggio 2009) per ciascuna delle due utenze sospese (n. XXX XXXXXXXX e n. XXX XXXXXXXX);
- euro 10,00 quale importo risultante dalla moltiplicazione del parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 2 giorni indennizzabili (periodo 10-11 giugno 2010) per la sospensione dell'utenza n. XXX XXXXXXXX;
- euro 50,00 quale importo risultante dalla moltiplicazione del parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 5 giorni indennizzabili (periodo 3-7 settembre 2010) per ciascuna delle due utenze sospese (n. XXX XXXXXXXX e n. XXX XXXXXXXX);

2) l'importo, forfettariamente determinato, di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera Agcom 173/07/CONS.

La somma così determinata a titolo di indennizzo e/o di rimborso di cui al punto 1) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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, del. AGCOM 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.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del Corecom, nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Telecom Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento del presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

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.

Firenze, 23 novembre 2011

La Dirigente
Dott.ssa Cinzia Guerrini