

## DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

P. RAGOZZO/TELECOM ITALIA xxx

(LAZIO/D/252/2015)

Registro Corecom n. 76/2015

### IL DIRIGENTE

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 del 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*”;

VISTE l’istanza dell’utente sig.ra P. Ragozzo presentata in data 23 marzo 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore Telecom il mancato invio delle fatture relative ai pagamenti effettuati a mezzo domiciliazione bancaria e la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione, ha dichiarato quanto segue:

- l’utente è titolare di un contratto affari per servizi di telefonia e adsl, con pagamento delle prestazioni a mezzo domiciliazione bancaria;
- l’operatore non ha inviato le fatture relative ai pagamenti 2013/2014, né l’utente ha potuto visionarle dal sito “Impresa Semplice”, servizio cui gli è impossibile registrarsi e che richiede comunque la sottoscrizione di un contratto;
- i numerosi reclami sono rimasti senza risposta.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- Indennizzo per omesso invio delle fatture dal 13 marzo 2013
- Indennizzo per mancata risposta ai reclami
- Indennizzo per mancato rispetto della regolarità dell'invio delle fatture per gli anni 2010/2014
- Ordine a Telecom di invio telematico delle fatture
- Ordine a Telecom di deposito delle fatture dal 2010 al 2014

## **2. La posizione dell'operatore Telecom**

L'operatore ha eccepito la cessazione della materia del contendere relativamente al mancato invio delle fatture dal 2010, essendo stata la contestazione già oggetto di altro procedimento di conciliazione conclusosi con esito positivo in data 2 aprile 2014. Ha dedotto che alcuna responsabilità è attribuibile a Telecom per il perdurare della mancata ricezione successivamente al 2 aprile 2014, imputabile all'utente per l'omessa registrazione al sito dedicato, chiedendo il rigetto delle istanze perché prive di supporto probatorio ed infondate in fatto e in diritto.

## **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, viene rigettata l'eccezione sollevata dall'operatore, in quanto il presunto inadempimento di omesso invio delle fatture lamentato dall'istante nell'odierno procedimento, seppure in parte identico a quello oggetto della precedente procedura, è temporalmente ad esso successivo.

Ciò premesso, non possono essere accolte le domande dell'utente di ordine di invio telematico delle fatture e di ordine di deposito delle fatture dal 2010 al 2014, in quanto estranee alla cognizione del presente procedimento, così come definita dall'art. 19, c. 4 del Regolamento e dalla del. AGCOM 529/09/CONS, non essendo l'Autorità adita competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di *facere* o *non facere*.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande dell'utente possono essere solo parzialmente accolte per le seguenti ragioni.

### **3.1. Sull'invio delle fatture**

L'istante lamenta il mancato invio/spedizione delle fatture relative ai pagamenti effettuati a mezzo domiciliazione bancaria dal pagamento del 13 marzo 2013 ed il mancato rispetto della regolarità dell'invio delle fatture a far data dal 2010, chiedendo la liquidazione di indennizzi per mancato adempimento e per mancato regolare adempimento dell'obbligazione a carico dell'operatore.

Il presunto inadempimento, totale e parziale, lamentato dall'utente, non è riconducibile per analogia a nessuna delle fattispecie di disservizio contemplate nella Delibera 73/11/CONS, né l'indennizzo richiesto è previsto dal contratto, dalla carta dei servizi, da disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Pertanto, la domanda è infondata e viene rigettata.

### **3.2. Sulla risposta ai reclami**

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami scritti, e chiede il relativo indennizzo.

Sono in atti i reclami svolti dall'utente, il primo dei quali del 13 febbraio 2014, ed i successivi, da ritenersi reiterativi del primo.

L'operatore nulla deduce sul punto.

La domanda dell'utente è fondata.

Rileva, infatti, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per la determinazione dell'indennizzo, ai sensi degli artt. 2, 11.1 e 11.2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerato che il reclamo è stato ricevuto il 13 febbraio 2014, considerato il tempo utile alla risposta (45 giorni), e il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (7 gennaio 2015), nella fattispecie viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo di Euro 283,00.

### **Sulle spese di procedura**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, nonché dell'offerta transattiva formulata dall'operatore all'udienza di conciliazione e all'udienza di discussione, non accettata dall'utente, sussistono giusti motivi per compensare le spese.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL DIRIGENTE**

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;

### **DETERMINA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra P. Ragozzo nei confronti della società Telecom Italia xxx.
2. La società Telecom Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, l'importo di Euro 283,00 (duecentoottantatre/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2, 11.1 e 11.2 allegato A alla delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
3. La società Telecom Italia xxx è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

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

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 02/12/2015

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto