



Determinazione dirigenziale n. 4 del 25 febbraio 2015

**Oggetto: definizione della controversia XXX / TELECOM ITALIA
XXX**

IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

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*;

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, comma 6, lettera a), n. 14*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di 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 Assemblies 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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte del 13 gennaio 2014, n. 4 , con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza GU14 n. 43/2014, con cui XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Telecom Italia XXX (di seguito Telecom), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO

quanto segue :

1. Oggetto della controversia.

L'istante nei propri scritti difensivi rappresenta quanto segue:

- a) di avere un contratto con Telecom Italia XXX per la sola linea telefonica con numero XXX;
- b) di aver ricevuto un sollecito di pagamento datato 25.7.2012 con scadenza a 13 gg. dalla data dello stesso e successivo distacco della linea telefonica in uscita;
- c) di aver provveduto a saldare il suddetto sollecito in data 13.8.2012 riottenendo il ripristino della linea;
- d) che la predetta linea veniva nuovamente e completamente staccata dopo una settimana (sia in entrata che in uscita) senza alcun preavviso e/o motivazione causandole notevoli disagi lavorativi, economici e di immagine, trattandosi di esercizio commerciale di consegna pizza a domicilio;
- e) che il predetto distacco si protraeva nonostante il versamento, in data 22.8.2012, della somma di € 678,00 su c/c intestato al Servizio Clienti Business, con causale "saldo bollette" (e trasmesso via fax al n. 800 555 952);
- f) di aver ricontattato il servizio clienti il 28.08.2012 inviando altresì un fax al gestore (a mezzo associazione dei consumatori) per chiedere la riattivazione della linea, ma senza ricevere alcun riscontro in merito;
- g) di aver inviato in data 10.09.2012 una raccomandata a/r (sempre tramite associazione di consumatori), con richiesta di risarcimento danni, che rimaneva anch'essa priva di riscontro;
- h) di avere infine inviato il 9.10.2013, tramite XXX, ulteriore raccomandata a/r e fax al gestore con avviso di ricorso in Corecom.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1. adeguato e giusto indennizzo per i mancati guadagni, il danno di immagine riportato, i disagi patiti;
2. il rimborso delle varie spese sostenute *“per tentare di risolvere e fronteggiare la situazione così come esposto nella relazione allegata”*;
3. sanzioni applicabili per il mancato riscontro da parte del gestore ai numerosi reclami fatti.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- che la linea XXX è stata sospesa per il ritardato pagamento della fattura 8A00690388 con scadenza 13.7.2012, pagata il 13.8.2012;
- che il ricorrente aveva altra morosità sul codice fiscale e veniva cessato il 21.8.20112;
- che lo stesso pagava il 22.8.2012 e la linea veniva riattivata in ottemperanza a quanto previsto dalle condizioni generali di abbonamento;
- di non aver ricevuto alcun reclamo ad eccezione di quello del 10.10.2013 regolarmente riscontrato

Sulla base di tale rappresentazione, non ravvisando alcuna responsabilità in capo a sé, l'operatore chiede pertanto vengano respinte le richieste di parte ricorrente.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

A) Sul rito.

Preliminarmente, si ritiene che l'istanza soddisfi i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento e sia pertanto proponibile, ad eccezione della domanda *sub 2)* volta al *“rimborso delle varie spese sostenute per tentare di risolvere e fronteggiare la situazione così come esposto nella relazione allegata”*.

Detta domanda (vertente sulla richiesta di una serie di somme a titolo di danno commerciale e di danno di immagine) non rientra, infatti, nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dall'art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni, ai sensi del quale: *“L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*.

Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi.

Esclusa in ogni caso ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del giudice ordinario, si è inoltre reputato che le domande *sub 1* di indennizzo per i mancati guadagni, il danno di immagine riportato e i disagi patiti e *sub 3* di applicazione di sanzioni

per il mancato riscontro da parte del gestore ai numerosi reclami sporti, debbano essere correttamente interpretate - in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione - quali domande di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti accertati.

L'utente, peraltro, ha avuto modo di precisare negli atti difensivi la riferibilità dell'indennizzo richiesto alle condotte, asseritamente illegittime, del gestore sia nel sospendere la linea, sia nel non rispondere ai reclami presentati.

B) Nel merito.

Le domande dell'istante *sub* punti 1) e 3) risultano fondate nei limiti e per i motivi che seguono.

- **Sulla sospensione della linea.**

In base all'art. 3, comma 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni.

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad 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 in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti (allegato A, delibera Agcom n. 173/07/CONS), ovverosia le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti, rispetto ai quali incombe però comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa e preavviso, il cui mancato rispetto rende illegittima l'interruzione del servizio (Corecom Abruzzo, delibera n. 5/11).

La necessità della comunicazione di preavviso è riconosciuta da numerosi precedenti dei Corecom nonché dell'Autorità, costanti nel ritenere che la sua mancanza renda illegittima la sospensione e fondi il diritto dell'utente ad un indennizzo.

Nel caso di specie, a fronte di due distinte sospensioni della linea XXX, Telecom ha provveduto ad effettuare detta segnalazione soltanto con riferimento a quella occorsa a seguito del ritardo nel pagamento della fattura 8A00690388, effettuato il 13.8.2012 così come anche confermato dall'utente.

Con riferimento invece alla seconda sospensione (iniziata il 21.8.2012), nessuna segnalazione risulta essere stata effettuata dal gestore.

Nella propria memoria, l'operatore giustifica detta sospensione avendo l'utente "*altra morosità sul codice fiscale*"; tale circostanza, tuttavia, non legittima la sospensione del servizio operata in quanto, anche in presenza di una riconosciuta morosità dell'utente, l'operatore non è dispensato dall'invio di una comunicazione contenente un congruo preavviso (v., in particolare, Agcom, Delibera n. 31/12/CIR, Corecom Umbria, deliberazione n. 46 del 16.7.2012 e Corecom Emilia – Romagna, delibera n. 34/2011).

Risultando tale seconda sospensione essere stata effettuata in violazione dei precetti di cui all'art. 5, comma 1 del Regolamento e di cui all'art. 4 del regolamento indennizzi, l'utente ha pertanto diritto ad un indennizzo, per il calcolo del quale occorre preliminarmente muovere le considerazioni che seguono.

Nell'esposizione delle proprie difese, Telecom ricostruisce i fatti dichiarando che la linea cessata il 21.8.12 è stata riattivata - a fronte del pagamento da parte di XXX avvenuto il 22.8.12 - *"in ottemperanza a quanto previsto dalle condizioni generali di abbonamento"*.

Secondo l'art. 19, punto 8 di quest'ultimo, *"il servizio verrà riattivato entro due giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto pagamento della somma dovuta e previo relativo accertamento da parte di Telecom Italia."*

Si desume conseguentemente che detta riattivazione sarebbe dovuta intervenire entro il 24 agosto 2012, ma l'operatore non ne ha fornito la relativa prova.

Tale circostanza è inoltre confutata dall'istante in quanto, secondo quanto lamentato nella nota inviata via fax al n. 800000191 il 28.08.2012 (allegata al ricorso *sub* 6) e sottoscritta da associazione di consumatori per conto di XXX, alla data sopraindicata la linea risultava ancora sospesa e se ne richiedeva la riattivazione immediata.

Ora, in presenza di contestazione sul punto tra le parti, l'onere probatorio grava sull'operatore in base al riparto dell'onere probatorio governato dal principio generale, ribadito da Cassazione civile, sezione II, 20 gennaio 2010 n. 936 secondo cui *"il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno ovvero per l'adempimento, deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa ... anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento."*

Per cui, in assenza di prova contraria, va ritenuto che il servizio non sia stato riattivato nei termini indicati dalle condizioni generali di abbonamento.

Dall'analisi di quanto riportato si ritiene quindi che, ai fini di permettere il calcolo dell'indennizzo conseguentemente spettante all'utente, possa essere considerato come *dies a quo* quello riferito all'inizio della sospensione (21.8.2012) e come *dies ad quem* – in mancanza di specifica indicazione da parte dell'istante - quello del 28.8.2012, giorno in cui, come da raccomandata di reclamo inviata da XXX al gestore, la linea risultava ancora sospesa.

In ordine poi alla determinazione del *quantum*, si ritiene debba essere effettuata – in difetto di indicazione agli atti dell'importo del canone che avrebbe consentito di valutare l'eventuale applicazione dei corrispettivi previsti dalle CGA – sulla base del Regolamento Indennizzi ed in particolare delle seguenti previsioni:

- art. 4, comma 1 (dell'Allegato A) il quale prevede l'indennizzo giornaliero di € 7,50 nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso;
- art. 12, comma 2 (dell'Allegato A), il quale prevede per le utenze "affari" il raddoppio degli indennizzi giornalieri previsti dagli articoli da 3 a 6.

Ne consegue quindi che, per un totale di 7 giorni di sospensione, spetti all'istante il complessivo indennizzo di € 105,00 (€ 7,50 x 2 x 7 gg.).

- **Sul mancato riscontro ai reclami.**

La società istante lamenta di non aver ricevuto riscontro “*ai numerosi reclami fatti*”.

La lamentela si ritiene possa essere ricondotta alle due distinte missive prodotte richiedenti, rispettivamente, la riattivazione della linea (ancora sospesa nonostante l'effettuazione del pagamento della somma di € 678,00) e il risarcimento dei danni patiti; una terza lettera, inviata il 9.10.2013 a mezzo raccomandata AR e fax, viene solo incidentalmente citata da XXX descrivendone genericamente il contenuto (avviso di ricorso in Corecom) e pertanto, in mancanza di produzione della stessa e delle relative prove di avvenuta notifica, non può essere presa in considerazione.

Esaminando pertanto nel dettaglio le due lettere sopraccitate, va preliminarmente rilevato che quella richiedente il mero risarcimento danni non meriti accoglimento, stante l'impossibilità di qualificarla come reclamo.

Risulta infatti impossibile ricondurre la fattispecie in essa contenuta a quanto disciplinato dall'art. 1, comma 1, lettera d), allegato A della delibera Agcom n. 179/03/CSP, che definisce il “reclamo” come “*l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata.*”

Le norme definitorie hanno la funzione di individuare l'ambito di riferimento della disciplina, limitandone altresì l'ambito di applicazione, con la conseguenza che deve ritenersi esclusa l'applicabilità delle previsioni indennizzatorie contenute nella sopraccitata delibera n. 179/03/CSP a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo come nella stessa qualificato.

Si ritiene invece fondata la richiesta di indennizzo relativamente alla raccomandata richiedente la riattivazione della linea.

Come infatti più volte ribadito dall'Autorità, in base alla delibera 179/03/CSP (art. 8, commi 1 e 4, e 11, comma 2 dell'Allegato A) qualora l'utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 gg. dal ricevimento della segnalazione.

In caso di rigetto, all'onere di un'adeguata e precisa motivazione, si aggiunge quello della forma scritta, e ciò al fine di soddisfare l'esigenza di dare all'utente un riscontro chiaro, esaustivo ed univoco idoneo 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 (si vedano, tra le tante, le delibere Agcom n. 19/10/CIR, 24/10/CIR, 25/10/CIR, 65/10/CIR).

Per questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo”, anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi dell'art. 11, comma 2 della delibera 179/03/CSP.

Nel caso di specie, a fronte della produzione avversaria di copia del report attestante l'avvenuta trasmissione in data 28.8.2012, alle h. 16,25 al Servizio Clienti Business della comunicazione circa il perdurare della sospensione, Telecom si è limitata a dichiarare genericamente di non averla ricevuta, non dimostrando, però, l'eventuale erroneità delle

modalità di trasmissione utilizzate e provate dall'utente (ad esempio, in ordine al recapito utilizzato).

Ritenendo pertanto che il gestore non abbia provveduto a gestire il cliente secondo i dettami più sopra illustrati, può essere riconosciuto all'istante un indennizzo ex art. 11, comma 1 del Regolamento.

Di conseguenza, a fronte del reclamo scritto prodotto inviato il 28.8.2012 a mezzo telefax, ricevuto da Telecom nella medesima data alle ore 16,25, in considerazione dei 432 giorni intercorrenti da quest'ultima data a quella del 03.12.2013, giorno dell'udienza di conciliazione durante la quale l'istante ha potuto interloquire per la prima volta con l'operatore sulla questione oggetto di contestazione (decurtati i 30 gg. di cui alle Condizioni Generali di Abbonamento, intesi quale termine per la comunicazione dell'esito del reclamo), l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di € 300,00 a titolo di indennizzo, calcolato nella misura massima per il mancato riscontro (ai sensi dell'art. 11, comma 1 del Regolamento).

B.1) Sugli interessi legali.

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, ne consegue che tutti gli indennizzi come finora determinati dovranno essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

C) Sulle spese del procedimento.

Premesso, infine che la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6 del Regolamento, si ritiene equo liquidare in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di € 50,00, in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso

DETERMINA

a definizione della controversia in esame, l'**accoglimento parziale** dell'istanza presentata da XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, nei confronti di Telecom Italia XX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, il quale operatore è tenuto a:

- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di Euro 105,00 quale indennizzo per la sospensione della linea XXX, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;
- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma complessiva di Euro 300,00, quale indennizzo dovuto per la non corretta gestione del reclamo, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;

- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Rigetta la domanda *sub 2)* per i motivi sopra specificati.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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

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

A cura dell'Ufficio, la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Dirigente
Dott. Nicola Princi

VISTO
Il Direttore
Dott. Domenico Tomatis