

DELIBERA N. 3/17
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX LUPIANI (EREDE XXX LUPIANI) / TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 96/16)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO
NELLA riunione del 1 febbraio 2017 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile		X

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 4 dicembre 2008;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM 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 AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

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

VISTA l’istanza della Sig.ra XXX Lupiani presentata in qualità di erede del Sig. XXX Lupiani, tramite l’Associazione AECI Lazio, acquisita agli atti in data 19/04/2016 al prot. n. 9292, nei confronti dell’operatore Telecom Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la sospensione/interruzione del servizio, la mancata risposta ai reclami conseguentemente sporti, la illegittima fatturazione e la cessazione definitiva delle utenze disservite. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l'istante ha dichiarato:

- di aver subito l'anomala sospensione del servizio sulle utenze n. 0863/54XXX e 0863/54XXX dal 29/07/2011 al 20/10/2011. Medio tempore, l'utente contestava tramite call center le fatture ricevute con addebiti riferiti al periodo di sospensione e solo a settembre gli veniva risposto che la sospensione era causata da una situazione di morosità. In data 16/10/11 l'utente saldava il proprio insoluto e il 20/10/11 gli venivano ripristinati i servizi che, secondo l'intervento dei tecnici, erano stati oggetto di "guasto tecnico";
- dal 27/10/11 l'utente inizia a reclamare per iscritto al gestore chiedendo dapprima il rimborso dei canoni pagati per tutto il periodo di sospensione (luglio-ottobre) e poi il riconoscimento di un ristoro per i disagi subiti tramite ricalcolo delle fatture da emettere ma, a fronte dell'inerzia dell'operatore, l'utente interrompe tutti i pagamenti;
- il 19/02/12 l'istante riceve raccomandata A/R da Telecom con intimazione al pagamento dell'insoluto, pena la risoluzione contrattuale. Nonostante i reclami, il 21/02/12 l'utente provvede al pagamento e ne da comunicazione al 191 ma in data 27/02/12 Telecom disattiva ugualmente le due linee;
- seguono immediati e reiterati reclami da parte dell'utente, sia tramite call center che via fax, volti a chiedere il ripristino dei servizi senza oneri di riattivazione e solo il 02/04/12 le utenze vengono ripristinate;
- il 05/04/12 l'utente riceve due avvisi di rimborso nell'arco di 90 giorni tramite assegno, rispettivamente, per € 109,68 ed € 132,89, ma il 07/04/12 riceve comunque anche n. 2 fatture contenenti complessivamente € 200,00 per la riattivazione di entrambe le numerazioni oltre l'addebito di € 100,00 di anticipo conversazioni;
- seguono nuovi reclami telefonici e via fax per contestare gli importi dei promessi rimborsi ritenuti irrisori, le spese addebitate a titolo di riattivazione e di anticipo conversazioni, il successivo rimborso ricevuto di € 77,48, sino alla volontaria materiale interruzione dei propri pagamenti nel periodo maggio-giugno 2012 nell'attesa del richiesto ricalcolo dei giusti importi dovuti;
- l'utente pagherà le successive fatture sino a giugno 2013 ma a luglio 2013 subirà la cessazione definitiva delle proprie utenze senza preavviso per insoluto riferito al 1°-2°-3° bimestre 2012. Anche in tal caso, i reclami successivamente sporti resteranno insoddisfatti.

In base a tali premesse, l'utente chiede all'adito Corecom:

- i. Rimborso costi pagati e non dovuti, quantificati in € 850,00;
- ii. Storno dell'insoluto;
- iii. Indennizzo per reiterate sospensioni, quantificate in € 3.500,00 (n° 85 gg. dal 29/07/2011 al 20/10/2011 e n° 33 gg. dal 27/02/2012 al 02/04/2012);

- iv. Indennizzo per cessazione/perdita numerazioni, per € 4.000,00;
- v. Indennizzo per mancata risposta ai reclami, per € 300,00;
- vi. Rimborso costi procedurali per € 250,00;

Allega alla propria istanza:

reclami del 15/09/2011, del 27/10/2011, del 27/02/2012, del 16/03/2012, del 07/05/2012, del 08/05/2012, del 30/08/2012, del 30/01/2014; comunicazioni Telecom del 28/10/2011 e del 19/06/2012; ricevute di pagamento somme dovute; note di credito; fatture Telecom.

2. La posizione di Telecom

Nel merito, Telecom rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

Dai riscontri effettuati, risulta che il disservizio lamentato dall'istante nel mese di luglio 2011 è stato risolto tramite intervento tecnico in data 13/10/2011, come si evince dal retrocartellino prodotto. Precisa inoltre, ai fini del computo di eventuale indennizzo, che è stato relativo alla sola numerazione 0863/54XXX e non anche a quella n. 0863/54XXX.

In data 28/10/11 Telecom, in risposta al reclamo del 28/11/2011, preannunciava per iscritto l'attribuzione di un indennizzo ai sensi dell'art. 26 delle proprie Condizioni Generali di contratto. L'indennizzo riconosciuto all'istante è stato correttamente calcolato ai sensi della disposizione sopra richiamata, pertanto l'istante non ha alcun titolo per pretendere ulteriori riconoscimenti quali il rimborso dei canoni corrisposti nel periodo luglio ottobre., atteso che, peraltro la linea non era totalmente isolata.

A ciò seguiva ulteriore contestazione dell'istante circoscritta al conto del mese di Ottobre e, successivamente, anche per nuovo disservizio a cui Telecom dava riscontro scritto con lettera del 29/06/12 affermando che il guasto era stato risolto entro i termini e dunque non soggetto a indennizzo.

A seguire, l'utente ometteva ingiustificatamente il pagamento delle fatturazioni emesse e Telecom procedeva pertanto alla sospensione del collegamento telefonico, seguito dall'invio all'utente di lettera di risoluzione contrattuale, interrottasi solo a seguito della ricezione del fax comprovante l'avvenuto pagamento delle fatture contestate e per il cui ripristino la Sig.ra Lupiani inviava sollecito del 27/02/12.

Nonostante la riattivazione della linea e la ricezione dei rimborsi accreditati nei conti telefonici n. 3/12 del 5 aprile 2012, relativamente ad entrambe le utenze, aventi un ammontare negativo di euro 109,68 e di euro 132,89, l'istante tornava ad omettere di pagare.

Venivano effettuati diversi solleciti di pagamento in data 22/12/2011, 21/05/2011, 22/07/2012 e 18/09/2012. Relativamente alla cessazione delle utenze avvenuta a luglio 2013, Telecom inviava preavviso di risoluzione in data 03/01/13 con cui si esortava l'utente ad effettuare i pagamenti dovuti che, nella sostanza, restavano tuttavia inevasi.

Con lettera del 30/01/14 l'istante reiterava la propria contestazione circa l'asserita errata fatturazione degli importi richiesti da Telecom e dell'ammontare del rimborso effettuato pari ad euro 7,45, imputandolo ad un errore di calcolo rispetto alla somma effettivamente dovuta. Nella stessa nota eccepiva la non debenza degli importi

addebitati a titolo di anticipo conversazioni e rallaccio utenze nell'anno 2012. A tal proposito precisa che il rimborso è corretto perché il conto 3/13 relativo alla linea 0863/54XXX avente un importo negativo di euro 120,82, veniva utilizzato in parte a saldo dei conti 1/13 e 2/13 per un totale di euro 113,50, generando un residuo di euro 7,45 che veniva rimborsato con assegno. Parimenti l'importo di euro 77,48 a rimborso sul conto 3/12 relativo alla linea 0863/54XXX veniva liquidato con assegno incassato nel novembre 2012. Relativamente alla non debenza delle somme per anticipo conversazioni precisa che a seguito della cessazione per morosità tali somme erano state restituite all'istante e poi successivamente riaddebitate in occasione della riattivazione delle utenze, come previsto dalle condizioni generali di contratto all'art. 17.

Ad ogni buon conto con lettera del 26/02/2014 veniva comunicato all'istante il rimborso di euro 200,00 a titolo di anticipo conversazione, utilizzato a copertura parziale dei conti insoluti nn. 8P00030093/2013, 8P00401102/2012, 8P00400912 e 8P00028944/2013.

Quanto all'asserita perdita delle numerazioni precisa che allo stato attuale quest'ultime sono ancora nella disponibilità di Telecom e non sono state riassegnate, tuttavia, l'istante non ha mai espressamente richiesto il rallaccio delle medesime che altrimenti risulterebbero prenotate e, di conseguenza, è facilmente evincibile la carenza di interesse da parte dell'istante a ripristinare lo status ante quo.

Allega alla propria memoria:

Retrocartellino guasti relativo alla linea 0863/54XXX, lettera Telecom del 28/11/2011, Reclamo del 27/11/2011, Lettera Telecom del 29/06/2012, Condizioni generali di abbonamento, Reclamo del 27/02/2012, Conti 3/12 afferenti le due linee, Reclamo del 30/08/2012, Lettere di risoluzione contrattuale del 03/01/2013, Lettere di sollecito di pagamento del 22/12/2011, del 21/05/2012, del 22/07/2012 e del 18/09/2012, Reclamo del 30/01/2014, Conti 2/13 e 3/13 afferenti le due linee, Schermata relativa all'incasso dell'assegno di euro 77,48, Lettera Telecom del 26/02/2014.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel caso di specie l'istante lamenta la sospensione/interruzione del servizio, la mancata risposta ai reclami conseguentemente sporti, la illegittima fatturazione e la cessazione definitiva delle utenze disservite.

Di converso Telecom afferma la piena legittimità del proprio operato precisando che la propria condotta è, infatti, stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattuali.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per la sospensione delle due linee telefoniche verificatasi dal 29/07/2011 al 20/10/2011, dalle risultanze istruttorie e come ammesso, peraltro, dall'operatore, si è trattato di un guasto che, tuttavia, non è stato risolto entro i termini contrattuali (entro 48 ore dalla segnalazione).

Dal retrocartellino prodotto da Telecom si evince che la prima segnalazione relativa al disservizio è stata effettuata in data 20/08/2011, né risultano reclami in tal senso prodotti dall'istante prima di questa data. Inoltre dall'esame della documentazione il

disservizio ha interessato una sola linea telefonica intestata all'istante n° 0863/54XXX e non anche a quella n. 0863/54XXX. Risulta, infatti, che i reclami prodotti dall'istante fanno riferimento solo ad una linea e non anche ad entrambe (cfr reclami del 15/09/2011 e del 27/10/2001). Pertanto, nel caso di specie Telecom deve essere ritenuta responsabile per il disservizio causato all'istante relativamente al mancato funzionamento della linea n° 0863/54XXX per il periodo che va dal 20/08/2011 (prima segnalazione) al 13/10/2011 (data in cui risulta avvenuta la risoluzione del guasto come risulta in atti, confermata sia da Telecom che dall'istante) per un numero di gg. 52., detratto il tempo massimo entro cui l'operatore, secondo la carta dei servizi, avrebbe dovuto intervenire per la risoluzione del disservizio (48 ore).

Ai fini della liquidazione dell'indennizzo spettante all'utente, occorre considerare la disposizione di cui all'art. 2 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, che prevede che *“Il presente regolamento stabilisce i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra operatori e utenti finali, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento. Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi”*; il 2° comma della disposizione in esame prevede che *“Resta salva l'applicazione, nella decisione delle controversie ai sensi del comma 1, degli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli di cui al presente regolamento, indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti”*.

Orbene, nel caso di specie risulta che Telecom ha riconosciuto all'istante l'indennizzo previsto dall'art. 26 delle condizioni generali di abbonamento, corrispondendo allo stesso la somma complessiva di euro 242,57 come di seguito indicata:

- rimborso delle somme di € 109,68 e € 132,89, addebitate sui conti telefonici nn. 3/12 di entrambe le (cfr. Docc. 7 e 8 della memoria difensiva di Telecom).

L'art. 26 *“Ritardi nell'adempimento degli obblighi assunti da Telecom Italia nella fornitura del Servizio”* delle condizioni generali di contratto prevede che: *“Qualora Telecom Italia non rispetti i termini previsti per l'attivazione del Servizio, la riparazione di un guasto, la variazione del numero telefonico, l'effettuazione di un trasloco, di cui rispettivamente agli articoli 4.1, 7.2, 22.1, 22.2 e 25.1, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal Cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato o di inadempimento delle condizioni di volta in volta stabilite e avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile. In caso di ritardo nell'attivazione di un nuovo impianto o di un trasloco, l'indennizzo viene riconosciuto automaticamente. Tale indennizzo non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Telecom Italia, considerando come Telecom Italia anche i suoi subfornitori/subappaltatori e comunque non sia possibile rispettare i termini concordati o la data di appuntamento già indicata per cause non imputabili a Telecom Italia”*.

Il canone mensile ricavato dalle fatture in atti è pari ad euro 22,89, pertanto ai sensi del menzionato art. 26 il parametro per il calcolo degli indennizzi contrattuali è pari ad euro 11,44.

Da ciò ne deriva che l'indennizzo contrattuale spettante all'istante sarebbe dovuto essere pari ad euro 514,80 (52 gg. – n° 7 domeniche * 11,44 euro).

Da quanto sopra Telecom è tenuta quindi a corrispondere all'istante la somma di euro 272,23, pari alla differenza dell'indennizzo contrattuale dovuto rispetto a quello effettivamente corrisposto.

Relativamente all'asserita sospensione delle utenze avvenuta dal 27/02/2012 al 02/04/2012 per un totale di n° 33 gg., preme innanzitutto rilevare che la riattivazione delle utenze è avvenuta in data 17/03/2012, come ammesso dall'istante (cfr pag. 5 repliche istante), per un totale di 19 giorni di sospensione. Nel caso di specie Telecom, non avendo dimostrato di aver correttamente eseguito la sospensione previo preavviso di sospensione, è tenuta a indennizzare l'istante riconoscendogli un indennizzo pari ad euro 570,00 (euro 15*2 linee*19gg), ai sensi del combinato disposto degli artt. 4 e 12 del regolamento indennizzi. Per le medesime ragioni Telecom è tenuta a rimborsare e/o a stornare le fatture emesse in tale periodo.

Relativamente all'asserita perdita delle numerazioni per cui l'istante chiede la corresponsione di un indennizzo di euro 4.000,00 a seguito di risoluzione contrattuale preme evidenziare che l'operatore convenuto ha dichiarato negli scritti difensivi prodotti che le numerazioni non sono state riassegnate e, pertanto, sono allo stato disponibili, ciò vuol significare che le stesse possono essere riassegnate all'istante in presenza di una sua richiesta. Tuttavia, nel caso di specie, l'utente non ha dimostrato di aver effettuato la richiesta di riattivazione delle utenze all'operatore né che a seguito della richiesta assegnazione si sia configurata, conseguentemente, l'impossibilità di rientrare nella disponibilità delle stesse. Da ciò ne consegue il rigetto della domanda.

Relativamente alla richiesta di rimborso di euro 850,00, la domanda è generica: l'istante si limita, infatti, a richiedere tale somma affermando che le fatture pagate contengono voci di costo contestate e non dovute. Tuttavia, non si comprende nella descrizione dei fatti le ragioni della non debenza di tali voci, né tantomeno si specifica di quali voci si faccia riferimento.

Nella memoria di replica si fa riferimento ai costi di attivazione e all'anticipo conversazioni per un totale di euro 300,00.

Dall'istruttoria è emerso che Telecom restituiva parzialmente gli importi in parola, ricompresi in realtà nei conti telefonici nn. 3/13 delle rispettive utenze (cfr. Docc. 20 – 21 della memoria difensiva Telecom). Tale somme riguardavano solo l'addebito dell'anticipo conversazioni che Telecom aveva in precedenza restituito alla Sig.ra Lupiani in occasione della cessazione del contratto tramite l'emissione delle fatture di chiusura e riaddebitava sulle prime fatture di nuova emissione (ciò ai sensi dell'art. 17 delle Condizioni Generali di Abbonamento: "L'anticipo conversazioni è addebitato con la prima fattura di traffico immediatamente successiva all'attivazione. ... L'anticipo conversazioni viene restituito di norma a compensazione dell'ultima fattura da inviarsi entro 90 giorni dalla cessazione del contratto. Qualora nell'ultima fattura non vi sia sufficiente capienza la restante somma verrà restituita successivamente con l'aggiunta degli interessi legali calcolati a partire dalla data di scadenza dell'ultima fattura").

Risulta, tuttavia, che Telecom riconosceva il parziale rimborso dei canoni addebitati alla Sig.ra Lupiani, calcolando la somma a partire dalla data di cessazione delle linee e restituendo € 100 a titolo di anticipo conversazioni per entrambe le numerazioni, pur essendo gli stessi dovuti dalla parte istante, come risulta dalla lettera di riscontro del 26 febbraio 2014: "Le comunichiamo che il rimborso da Lei sollecitato

è già stato riutilizzato sui conti 8P00030093/2013, 8P00401102/2012, 8P00400912/2012, 8P00028944/2013, per il quale non ci risulta pervenuto il pagamento dell'importo di 280,50 €" (cfr. Doc. 22 della memoria difensiva Telecom).

Relativamente alla richiesta di storno dell'insoluto, la stessa deve essere integralmente rigettata attesa la genericità e indeterminatezza della richiesta. Non sono state infatti né indicate né prodotte le fatture di cui si chiede lo storno né tantomeno specificate le ragioni della non debenza.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami la stessa deve essere, invece, accolta atteso che Telecom non ha dato prova di aver fornito risposta a tutti i reclami prodotti dall'istante, con particolare riferimento a quello del 27/02/2012. Pertanto Telecom è tenuta a corrispondere all'istante la somma di euro 300,00 ai sensi e per gli effetti dell'art. 11 del Regolamento Indennizzi.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cinquanta/00) considerato la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig. XXX Lupiani nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a. nei termini sopra evidenziati;

2. La società **Telecom Italia s.p.a.** è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **100,00 (cento/00)** a titolo di rimborso per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:

- **euro 272,23 (duecentosetantadue/23)** per il malfunzionamento dell'utenza 0863/54XXX , per le ragioni sopra evidenziate;
- **euro 570,00 (cinquecentosettanta/00)** per l'illegittima sospensione delle linee, per le ragioni sopra evidenziate;
- **euro 300,00 (trecento/00)** per la mancata risposta al reclamo, per le ragioni sopra evidenziate;

3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, inoltre, a rimborsare e/o a stornare le fatture emesse durante il periodo di sospensione verificatosi dal 27/02/2012 al 17/03/2012 per un totale di n° 33 gg., per le ragioni sopra evidenziate.

4. 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.

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

5. È 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 1 Febbraio 2017

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.