

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

DELIBERA N. 15/16
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX MAURO/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 240/16)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 28 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 di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. XXX Mauro, per il tramite dell’Associazione dei Consumatori “Codacons CH”, nei confronti dell’operatore Telecom, data 7 ottobre 2016 ed acquisita in pari data al prot. n. 21349;

VISTI gli atti del procedimento;

La posizione dell'istante

L'istante, titolare di una pizzeria d'asporto, ha precisato di aver migrato l'utenza relativa all'attività commerciale da Wind a Telecom in data 19/02/2016. Il rientro dell'utenza veniva effettuato da Telecom in data 29/02/16 con l'applicazione di un piano tariffario non concordato, tuttavia accettava che gli venisse attivato il servizio senza sapere con precisione la tariffa applicata.

Contattato il servizio clienti veniva rassicurato del fatto al più presto avrebbe ricevuto il contratto nel quale erano esplicitate le condizioni contrattuali. L'istante non riceveva nessun contratto ma una fattura di euro 156,30. Contattava di nuovo il servizio clienti per chiedere un piano tariffario più economico: di nuovo veniva rassicurato del fatto che sarebbe stato contattato dal settore commerciale. In data 26/05/16 la linea veniva sospesa sino al 07/06/16.

Contesta in primis la mancata trasmissione da parte dell'operatore delle condizioni di contratto in violazione delle disposizioni del Codice del Consumo.

Rammenta in proposito che Agcom ha imposto agli operatori telefonici, al fine di porre fine al fenomeno delle attivazioni non richieste, una serie di adempimenti nei casi di contratti conclusi a distanza: invio di Welcome letter nella quale devono essere esplicitate le condizioni contrattuali relative all'offerta attivata, l'indicazione di un numero verde da contattare in caso di disconoscimento e l'introduzione del blocco automatico del ciclo di fatturazione nel caso in cui l'utente disconosce il contratto attivato.

In secundis lamenta l'asserita illegittima sospensione del servizio in violazione di quanto disposto dall'art. 3 della delibera Agcom 179/03 che pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire servizi in modo continuo e regolare e senza interruzioni. Le uniche eccezioni a tale principio sono tassativamente elencate all'art. 5 del Regolamento Agcom di cui alla delibera 173/07/CONS, nel quale è previsto l'onere del gestore di informare l'utente, in caso di mancato pagamento di fatture, con congruo preavviso, il cui mancato rispetto rende illegittima l'interruzione.

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

- i. Storno dell'insoluto ed il ritiro della pratica di recupero crediti;
- ii. Indennizzo per sospensione dei servizi dal 26/05/2016 al 07/06/2016;
- iii. La refusione delle spese di procedura da liquidarsi in non meno di euro 200,00;

Allega: Fattura di euro 88,21 del 07/06/2016.

1. La posizione dell'operatore

Telecom preliminarmente eccepisce l'inammissibilità dell'istanza di definizione per aver introdotto domande nuove rispetto a quelle contenute nell'istanza di conciliazione.

Nel merito fa presente che il rientro dell'utenza intestata all'istante è stato effettuato nel febbraio 2016, con contestuale attivazione dell'offerta "valore+" al costo mensile di euro 35,00. A partire da tale data non è mai pervenuta nessuna segnalazione né riguardo all'asserita difformità contrattuale né di altro genere, sicché solo successivamente all'avvio del presente procedimento Telecom è stata resa edotta di quanto lamentato.

L'istante si è reso inadempiente del pagamento dei conti 3, 4, 5 e 6/16 per una somma complessiva di euro 429,64, determinando la sospensione del servizio come previsto dalle condizioni generali di contratto.

Deposita: Condizioni generali di contratto.

2. 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 anzitutto l'asserita applicazione di un'offerta commerciale diversa da quella sottoscritta e l'illegittima sospensione del servizio dal 26/05/2016 al 07/06/2016.

Relativamente alla prima lagnanza si ritiene che la stessa non possa essere in alcun modo accertata in quanto dall'esame della documentazione in atti non si evince il tipo di offerta che l'istante avrebbe effettivamente sottoscritto. Si è infatti limitato soltanto a dichiarare di aver richiesto il rientro della propria utenza in Telecom senza tuttavia specificare le caratteristiche dell'offerta accettate telefonicamente. Nell'impossibilità di accertare quanto lamentato dall'istante per le ragioni suddette, la richiesta di storno totale dell'insoluto deve rigettarsi.

Quanto all'asserita illegittima sospensione del servizio si esprimono le seguenti considerazioni.

Uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3., comma 4, delibera 179/03/CSP) pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni". Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a 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 dell'Allegato A alla Delibera 173/07/CONS.

Ai sensi del citato articolo è infatti previsto che: *"1. Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento. 2. Ai fini del comma precedente: a. non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di tre mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione; b. il ritardato o mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi; c. si può considerare ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura."*

Nella fattispecie in esame risulta che l'utente abbia omesso il pagamento dei conti 2, 3, 4, 5 e 6/16, maturando un insoluto totale di € 429,64. Risulta, tuttavia, che l'operatore convenuto non abbia dimostrato di aver ottemperato ai propri obblighi informativi così come previsto dalle disposizioni regolamentari sopra richiamate, limitandosi a dichiarare di aver disposto la sospensione correttamente come previsto dalle condizioni generali di contratto.

Da quanto sopra deriva che la sospensione amministrativa posta in essere dall'operatore convenuto è illegittima in quanto, come è emerso dalla documentazione in atti, non è stata oggetto di preventiva comunicazione all'istante. Accertato, pertanto, che il servizio è stato sospeso senza alcun preavviso, si ritiene dovuto all'odierno ricorrente il riconoscimento dell'indennizzo per indebita sospensione del servizio dal 26/05/2016 al 07/06/2016.

Pertanto alla luce di quanto sopra l'operatore Telecom è tenuto a riconoscere in favore dell'istante un indennizzo per la sospensione illegittima del servizio dal 26/05/2016 al 07/06/2016 nei termini di cui al combinato disposto dell'art. 4 e dell'art. 12 del regolamento allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, trattandosi di utenza business, per un importo complessivo di euro 180,00 (centottanta/00) (gg. 12*7,50*2).

Per le medesime motivazioni la società Telecom è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile relativa all'utente, disponendo in favore dell'istante lo storno dell'importo commisurato al periodo del mancato servizio addebitato nella fattura riferita al periodo medesimo (dal 26/05/2016 al 07/06/2016).

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 (cento/00) attesa 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 l'istanza presentata dal Sig. XXX Mauro per il tramite dell'associazione Codacons CH, nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

2. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **100,00** (euro cento/00) a titolo di rimborso per le spese di procedura, i seguenti importi:

- **Euro 180,00** (centoottanta/00) a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio ai sensi di quanto disposto dal combinato disposto degli artt. 4 e 12 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 73/11, per le ragioni esplicitate in epigrafe.

3. La società Telecom è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile relativa all'utente, disponendo in favore dell'istante lo storno dell'importo addebitato in fattura, commisurato al periodo del mancato servizio (dal 26/05/2016 al 07/06/2016).

4. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

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

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 e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 28 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.