

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

Deliberazione n. 2 del 30/01/2013

OGGETTO: Definizione della controversia GU14 n° 60/12
S.p.A.

/Telecom Italia

L'anno duemilatredici il giorno trenta del mese di gennaio alle ore 11.00, presso la sede del Co.Re.Com. in L'Aquila, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci		SI
Componenti	Alberto Capo	SI	
	Nazario Cotturone	SI	
	Alfredo D'Alessandro	SI	
	Chiara D'Onofrio		SI

Assiste la dott.ssa Annalisa Ianni

IL COMITATO

VISTA la L. n. 481/1995 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTA la L. n. 249/1997 "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;

VISTO l'art. 84 del D.lgs 259/1993, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, con la quale è stato istituito, presso il Consiglio Regionale, il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom), per lo svolgimento delle funzioni di governo, di garanzia e controllo in tema di comunicazione;

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;

VISTA la Delibera AGCOM 73/11/CONS relativa al Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori;

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 04 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 Presidente del Corecom Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA l'istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell'art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS del Sig. _____ inoltrata, per il tramite dell'associazione Codacons Abruzzo, in data 27 luglio 2012 al Corecom Abruzzo e acquisita al prot. n. 5385;

VISTO che con la suddetta istanza l'utente ha instaurato un procedimento di definizione della controversia avverso la società Telecom Italia S.p.A., ex artt. 14 e ss. delibera AGCOM 173/07/CONS, nei cui confronti ha chiesto "... la refusione di un indennizzo per i disagi subiti quantificato in € 2.000,00" a fronte dei seguenti disservizi: 1) sospensione della linea; 2) migrazione illegittima verso altro operatore; 3) conseguenziale perdita del numero. L'istante, infatti, come rappresentato dall'associazione Codacons, riferiva di aver subito la sospensione della linea e che, solo in un secondo momento, scopriva essere dipesa dall'adesione del figlio _____ ad un'offerta Vodafone in data 24/02/2011. Di fatto, la migrazione si concludeva nel maggio 2011 con il passaggio definitivo a Vodafone. In conseguenza della migrazione, il Sig. _____ perdeva la disponibilità del proprio numero _____, in suo possesso da oltre vent'anni, e si vedeva assegnatario di una nuova numerazione da parte della Vodafone (_____, _____). Per le predette ragioni, l'istante contesta a Telecom Italia S.p.A. il fatto di aver illegittimamente rilasciato ad altro operatore la linea telefonica senza che l'intestatario dell'utenza avesse sottoscritto alcun contratto, oltre al fatto che la migrazione stessa si sarebbe realizzata solo tre mesi dopo l'adesione all'offerta da parte del figlio. Con l'istanza de qua l'istante chiede l'attribuzione dell'indennizzo suddetto;

VISTA la nota del 30/07/2012, prot. n. 5442 con la quale l'Ufficio di Supporto al Corecom ha comunicato alla parti, ai sensi dell'art. 15 comma 2, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti a presentare memorie e depositare documenti entro il termine di 45 giorni dal ricevimento della medesima nota ed eventuali controdeduzioni entro i successivi 10 giorni, oltre che a presentarsi all'udienza per la discussione della questione in data 19 novembre 2012;

VISTA la memoria difensiva pervenuta dall'operatore Telecom Italia s.p.a. in data 17/09/2012, acquisita al prot. 6468, con la quale, rigettava ogni richiesta di parte istante, eccependo, nel dettaglio, quanto di seguito rappresentato. In via preliminare, l'operatore eccepiva l'inammissibilità dell'istanza per il fatto di non avere ad oggetto "... richieste a titolo di rimborso e/o indennizzo contrattuali, bensì il risarcimento dei danni asseritamente subiti (e non provati) dal Sig. _____". Telecom Italia eccepiva più in particolare al riguardo l'omessa indicazione da parte dell'istante del tipo di violazione contrattuale eventualmente commessa dall'operatore ed i giorni di disservizio subiti, se subiti, oltre a non provare la veridicità di quanto asserito. Nella quantificazione forfettaria della richiesta economica predetta di € 2.000,00, l'operatore ravvisava, infatti, una richiesta di risarcimento danni più che una richiesta di indennizzo. Sulla scorta della detta considerazione e della disamina di quanto sancito dall'art. 19, comma 4, della Delibera n. 173/07/CONS sui reali poteri dei Corecom in materia di definizioni, Telecom Italia insisteva, pertanto, nella richiesta di accertamento, inammissibilità e conseguente archiviazione dell'istanza in esame posto che "Il Corecom stesso non potrà liquidare e pronunciarsi in maniera difforme dalle richieste formulate dall'istante, ma dovrà – nella fattispecie – accertare e dichiarare l'inammissibilità dell'istanza laddove viene richiesto un falso indennizzo basato su generiche affermazioni, solo al fine di nascondere una richiesta di risarcimento danni inammissibile nella sede de qua perché avente ad oggetto una decisione spettante all'autorità giudiziaria." Nel merito ed in via del tutto subordinata, inoltre, Telecom Italia eccepiva l'infondatezza delle pretese avanzate dall'utente non solo per la genericità delle relative deduzioni, tali da non evidenziare il tipo di violazione che in concreto l'operatore avrebbe commesso, ma per l'intervenuta cessata materia del contendere ancor prima dell'inizio del procedimento di definizione. Telecom Italia, infatti, sottolineava come non avesse acconsentito ad alcuna richiesta di attivazione di linea da parte di altro operatore (fatto dimostrato anche dalle schermate Pitagora) e che la perdita del numero _____ era dipesa dalla sospensione per morosità in cui era incappato l'utente stesso. Invero, a seguito del mancato pagamento del conto 2/11, Telecom Italia inviava i seguenti solleciti: 1° sollecito (telefonico) il 23/06/2011; 2° sollecito (scritto) il 30/06/2011; 3° sollecito (su segreteria telefonica) l'11/07/2011. A fronte del mancato riscontro ai pagamenti richiesti, il 19/07/2011 Telecom Italia

sospendeva la linea per morosità; l'8/08/2011 inviava lettera A/R di risoluzione contrattuale ed il 27/09/2011 cessava definitivamente la linea. L'odierno istante provvedeva al pagamento di quanto dovuto solo in data 20/10/2011, pertanto, a fronte dell'ormai avvenuta risoluzione contrattuale, avrebbe potuto vedersi riassegnato il numero originario solo stipulando un nuovo contratto con Telecom Italia. Quest'ultima sottolinea, infine, al riguardo, che la linea risulta a tutt'oggi disponibile ed è stata altresì bloccata al fine di una successiva riattivazione della stessa. Quanto, invece, all'asserita migrazione consentita da Telecom a Vodafone, Telecom Italia ribadisce come alcuna richiesta di attivazione della linea sia mai pervenuta al detto ultimo operatore, circostanza riscontrabile facilmente dal sistema Pitagora. L'utenza attivata da Vodafone risulta infatti a nome del figlio dell'istante, pertanto, eccepisce Telecom, l'istanza di conciliazione avrebbe dovuto essere estesa anche a Vodafone;

VISTE le controdeduzioni presentate dal Sig. _____ in data 21/09/2012, acquisite al prot. int. n. 6644, attraverso le quali l'istante precisa come, lungi dal chiedere un risarcimento danni, la richiesta economica formulata in € 2.000,00 sia derivata da calcoli effettuati ai sensi della Delibera Agcom n. 173 laddove la stessa prevede che l'utente che abbia perso il proprio numero, possa richiedere all'operatore telefonico un indennizzo pari ad € 100,00 per ogni anno in cui ha avuto la gestione della numerazione. Nello specifico il Sig. _____ disponeva del numero _____ da oltre trenta anni. Rispetto all'asserito mancato esperimento del tentativo di conciliazione nei confronti di Vodafone, parte istante sottolinea come, in realtà, ciò sia avvenuto tramite istanza presentata dal figlio del Sig. _____ il quale si è visto riconoscere le proprie doglianze dalla Vodafone. In ordine, poi, all'asserita morosità, parte istante dichiara di aver sempre pagato i propri conti, e si interroga sulla ragione per la quale l'operatore non abbia avvertito della presenza del debito sui conti 5/11 e 6/11, così come fatto, invece, nei conti 3/11 e 4/11. Paradossalmente, nel conto 6/11 vi sarebbe stata riportata la dicitura: *"attenzione non c'è nulla da pagare"*. Inoltre, parte istante sottolinea come lo stesso lamentasse la sospensione della propria utenza telefonica dal febbraio al maggio 2011, vale a dire prima del verificarsi della morosità in parola. Peraltro, il mancato pagamento del conto 2/11 trae origine dal mancato servizio cagionato da Telecom;

VISTE le repliche alle suddette controdeduzioni presentate da Telecom Italia con nota del 24/09/2012 prot. 537321-P attraverso le quali, evidenziata dapprima l'irrelevanza ai fini della instaurata procedura di definizione dell'accordo raggiunto in sede di tavolo conciliativo tra il Sig. _____ e Vodafone, circostanza meglio la circostanza del legittimo rapporto causa-effetto tra morosità e risoluzione contrattuale, ribadendo ancora una volta la sussistenza della morosità rispetto al conto 2/11. Telecom Italia, infatti, rammenta come, alla luce della vigente normativa regolatoria, oltre che delle Condizioni Generali di Abbonamento, *"la sola condizione sufficiente e necessaria per sospendere l'utenza telefonica per morosità è l'invio di una comunicazione scritta con la quale il gestore intima e sollecita il pagamento della fattura, in poche parole la comunicazione di cui stiamo parlando altro non è che una diffida ad adempiere, conditio sine qua non per ogni risoluzione contrattuale per inadempimento"*. Da qui l'inutilità di qualsivoglia ulteriore informativa cartacea circa la presenza di morosità, attesa la piena regolarità e sufficienza del sollecito di pagamento scritto del 30/06/2011 e della successiva lettera di risoluzione contrattuale del 08/08/2011. A fronte delle dette comunicazioni e reso, pertanto, edotto del fatto che l'eventuale mancato pagamento avrebbe comportato la sospensione della linea e la successiva risoluzione contrattuale, secondo l'operatore il Sig. _____ versava nella condizione di poter scegliere il tipo di comportamento da porre in essere ma ha optato per l'inadempienza anche a fronte degli ulteriori avvertimenti resi noti con i conti n. 3 e 4/11. Inoltre, l'operatore osserva come dal conto 2/11 sino al mese di luglio 2011 vi sia evidenza del traffico telefonico effettuato dall'utente sia dal n. _____ sia dal numero aggiuntivo derivato dal contratto "Alice Mia". Per tale ultima circostanza, chiarisce l'operatore, il conto 6/11, con il quale veniva comunicata la definitiva risoluzione contrattuale a far data dal 27/09/2011, risultava negativa rispetto al quantum da pagare;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 19/11/2012, attraverso il quale il Responsabile del procedimento da atto della mancata comparizione di entrambe le parti e della comunicazione formale

presentata dall'operatore relativa alla mancata volontà di presenziare all'udienza stessa volendosi riportare integralmente agli scritti difensivi già prodotti, chiedendo al Corecom di definire il procedimento de qua con proprio provvedimento;

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

VISTA la relazione istruttoria predisposta dal Responsabile del procedimento, che costituisce parte integrante e sostanziale della proposta di deliberazione, dalla quale emerge quanto segue:

I) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile ed ammissibile.

II) Nel merito

In base alla documentazione disponibile in atti, deve preliminarmente evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina rappresenta un caso di: a) illegittima sospensione della linea; b) migrazione illegittima verso altro operatore; c) conseguenziale perdita del numero.

II.a) Sulla sospensione della linea.

Gli operatori telefonici devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento, l'operatore per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a cause non imputabili all'operatore stesso, ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle predette difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

Con riferimento alla disamina del disservizio in oggetto, deve osservarsi in generale che l'art. 3, comma 4, della delibera 173/03/CSP, impone "agli operatori di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali". Ne consegue che allorché l'utente non possa più godere del servizio oggetto del contratto, l'operatore di comunicazioni debba considerarsi inadempiente ai sensi e per gli effetti dell'art. 1218 c.c..

Nel caso di specie l'istante lamenta che nel periodo da febbraio a maggio 2011 ha subito la sospensione della propria utenza _____, in quanto Telecom avrebbe illegittimamente rilasciato l'utenza medesima a Vodafone, a seguito di un contratto stipulato con lo stesso operatore dal figlio del sig. _____. Secondo l'istante Telecom, prima di ottemperare all'ordine di rilascio della linea telefonica, avrebbe dovuto sincerarsi che il contratto stipulato con Vodafone non era stato sottoscritto dall'intestatario.

Telecom sul punto ha dichiarato che dai controlli effettuali sul sistema Pitagora non è stata rinvenuta alcuna richiesta di attivazione linea sull'utenza in parola da parte di alcun operatore telefonico alternativo, tant'è che l'utenza risulta a tutt'oggi con lo stato disponibile nella rete Telecom a seguito della risoluzione contrattuale per morosità avvenuta in data 27/09/2011.

Dalla disamina della documentazione agli atti ed in particolare dalle fatture prodotte da Telecom, relative al conto 2/11, periodo di fatturazione 01/01/2011 al 28/02/2011, al conto 3/11, periodo di fatturazione 01/03/2011 al 30/04/2011 e al conto 4/11, periodo di fatturazione 01/05/2011 al 30/06/2011, si evince che nei predetti conti è presente abbondante traffico telefonico che prova senza alcun dubbio che il servizio nel periodo da febbraio a maggio 2011 era perfettamente attivo e funzionante.

Pertanto, per tutte le ragioni sopra esposte si è dell'avviso che alcuna responsabilità può essere addebitabile a Telecom relativamente alla illegittima sospensione della linea telefonica nel periodo febbraio – maggio 2011 lamentata dal Sig. _____ in quanto è stato ampiamente dimostrato dall'operatore che in quel periodo il servizio era attivo.

II.b) Sulla migrazione illegittima verso altro operatore.

Telecom Italia ha ampiamente dimostrato come non abbia ricevuto né tantomeno ottemperato ad alcun ordine di rilascio linea da parte di un operatore terzo. Ciò è riscontrabile innanzitutto dal fatto che l'utenza, come già esplicitato nel punto II.a) è a tutt'oggi presente nello stato disponibile nella rete Telecom, a seguito di risoluzione contrattuale per morosità avvenuta in data 27/09/2011. Anche in questo caso, pertanto, dalle risultanze istruttorie è evidente che non essendovi stato alcun passaggio della linea telefonica in parola verso l'operatore Vodafone, la domanda di parte attrice relativamente all'accertamento della responsabilità di Telecom per l'illegittimo rilascio della linea è infondata e non può trovare accoglimento.

II.c) Sulla perdita del numero.

Sul punto va innanzitutto precisato che la perdita della numerazione non è dipesa, come sostenuto dall'istante, per l'illegittimo rilascio dell'utenza operato da Telecom verso l'operatore Vodafone poiché come esplicitato nel punto II.b) tale circostanza non si è mai verificata. Infatti, dalla documentazione in atti risulta chiaramente che la suddetta perdita si è verificata solo a seguito della risoluzione contrattuale perfezionata da Telecom in data 27/09/2011 nei confronti del Sig. _____, causa del mancato pagamento del conto 2/11. Al fine, pertanto, di verificare se sussiste in capo a Telecom una responsabilità sulla perdita della numerazione è, quindi, necessario verificare il corretto operato del predetta società telefonica relativamente alla sussistenza dei presupposti giuridici e contrattuali che hanno portato alla sospensione amministrativa della linea e conseguentemente alla risoluzione contrattuale.

L'esercizio della facoltà di sospendere il servizio da parte del gestore telefonico in caso di morosità da parte dell'utente deve avvenire nel rispetto delle condizioni indicate dall'art. 5 del Regolamento di cui alla delibera AGCOM 173/07, ovvero deve essere preceduta da un congruo preavviso e deve avvenire solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento.

In questo caso è opportuno e necessario fare riferimento anche alle Condizioni Generali di contratto Telecom ed in particolare all'art. 19 sulla sospensione per ritardato pagamento che prevede che " *Fatti salvi gli altri casi di sospensione del Servizio e quanto disposto in materia di indennità per ritardato pagamento, Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata secondo quanto disposto nei successivi commi. Al Cliente con almeno un contratto attivo da oltre tre anni, che abbia pagato entro le rispettive scadenze le fatture dell'ultimo anno e ritardi nel pagamento di una successiva fattura, Telecom Italia provvederà a comunicare la mancata ricezione del pagamento medesimo inserendo un messaggio sulla fattura nel bimestre successivo. Trascorsi inutilmente 7 giorni dalla scadenza della fattura sulla quale è riportato il messaggio di cui al capoverso precedente, Telecom Italia provvederà a comunicare al Cliente che il Servizio potrà essere sospeso qualora, entro e non oltre 7 giorni dalla comunicazione stessa, non venga pagata la fattura insoluita..... Il Cliente a cui sia stato sospeso il Servizio, per ottenerne il ripristino prima che il relativo abbonamento sia risolto, è tenuto a corrispondere a Telecom Italia quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa. 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. In ogni caso il Cliente avrà la possibilità di utilizzare i numeri di emergenza così come stabilito all'articolo 31.*"

Il successivo art. 20 delle Condizioni generali di contratto prevede che trascorsi 15 giorni dalla data di sospensione del servizio, Telecom può risolvere di diritto l'abbonamento, dando al cliente un preavviso tramite raccomandata con avviso di ricevimento di almeno 10 giorni dalla data di ricevimento della stessa.

Dalle risultanze istruttorie appare evidente che Telecom a seguito del mancato pagamento da parte del Sig. _____ del conto 2/11 abbia operato la sospensione del servizio e la conseguente risoluzione contrattuale in ottemperanza all'obbligo di preavviso previsto dal citato art. 5 e nel pieno rispetto di quanto disposto dalle condizioni generali di contratto sopra riportate. Da ciò ne discende che la perdita della numerazione è addebitabile unicamente alla parte istante che omettendo il pagamento della fattura di cui al conto 2/11 si è reso inadempiente, subendo, pertanto, legittimamente la risoluzione del contratto in essere con Telecom.

CONSIDERATO che, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, si ritiene necessario proporre una pronuncia di rigetto delle richieste formulate con l'istanza di definizione inoltrata in data 27/07/2012 dal signor . ;

VISTE le linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CORECOM in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con deliberazione Agcom 529/09/CONS con particolare riferimento alla parte III.4.4 recante disposizioni e criteri per la liquidazione degli indennizzi;

CONSIDERATA l'assenza del Presidente del Corecom Filippo Lucci;

VISTO l'art. 4, comma 2 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Corecom Abruzzo (pubblicato sul B.U.R.A. n° 39 del 21/07/2006) che prevede che in caso di assenza o impedimento temporaneo del Presidente le funzioni sono svolte dal componente più anziano;

DATO ATTO che tra i componenti presenti alla seduta del 30 gennaio 2013 risulta essere più anziano il Sig. Nazario Cotturone;

UDITA l'illustrazione del Componente Nazario Cotturone nella seduta del 30 gennaio 2013;
All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge, per i motivi indicati:

DELIBERA

Il rigetto della richiesta formulata dall'istante.

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.

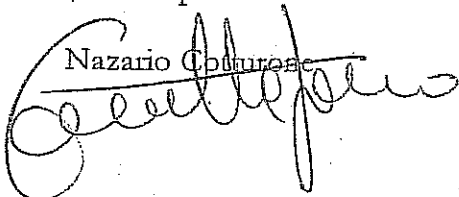
Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del Dlgs. 259/2003.

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 del Lazio, in sede giurisdizionale 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.

Il Componente

Nazario Cotturone



Il Dirigente del Servizio Amministrativo
di Supporto alle Autorità Indipendenti
Dott.ssa Michela Leacche

