

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

Deliberazione n. 1 del 20/01/2015

OGGETTO: Definizione della controversia OMISSIS / Telecom Italia s.p.a.

L'anno duemilaquindici, il giorno 20 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	X	
Componenti	Alberto Capo	X	
	Nazario Cotturone		X
	Alfredo D'Alessandro	X	
	Chiara D'Onofrio		X

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;

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 Delibera AGCOM 276/13/CONS;

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 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 dalla società OMISSIS, per il tramite OMISSIS, in data 4 settembre 2014 ed acquisita in pari data al prot. n. 18539;

RISCONTRATO che con la suddetta istanza l'utente ha instaurato un procedimento di definizione della controversia avverso la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a., nei cui confronti ha chiesto *"... lo storno dell'insoluto in essere e la refusione degli indennizzi previsti dalla normativa vigente per il caso di specie, in particolare in relazione alla mancata risposta ai reclami ed alla illegittima sospensione dei servizi, da calcolarsi dal giorno del 01/05/2013, fino al giorno della disdetta avvenuta in data 08/03/2014, cifre da raddoppiarsi per le utenze business"* a causa dell'asserita illegittima sospensione della linea;

VISTA la nota del 9 settembre 2014 prot. n. 18885 con la quale l'Ufficio di Supporto al Corecom ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15, comma 2 della citata Delibera AGCOM, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi alla relativa udienza di discussione in data 17 dicembre 2014;

VISTA la memoria difensiva ritualmente depositata dalla società Telecom, in data 10/11/2014, nella quale l'operatore ribadisce la correttezza delle proprie azioni gestionali, precisando quanto riportato di seguito:

- La società istante, avendo un insoluto con il gestore convenuto, aveva predisposto di concerto con Telecom un piano di rateizzazione per il rientro del proprio debito, relativo alle utenze mobili; in data 10/05/2013 l'istante effettuava il pagamento della fattura relativa al 1° bimestre 2014 di euro 442,93 per l'importo di euro 227,97, residuando così la somma di euro 194,96; in seguito veniva inviato all'istante un ulteriore piano di rateizzazione: tuttavia lo stesso ha continuato ad eseguire alcuni pagamenti corrispondendo in data 10/06 euro 227,97 ed in data 05/07/2013 euro 227,97;
- Le utenze subivano diverse sospensioni: la prima in data 11/06/2013, immediatamente ripristinata, la successiva in data 25/06/2013, ripristinata in data 28/06/2013. Le utenze venivano nuovamente sospese in data 02/07/2013 ed il contratto successivamente risolto a causa del mancato pagamento della fattura relativa al 3° bimestre, che non rientrava nel piano di rateizzazione ma che comunque doveva essere saldata;
- La società istante non ha in alcun modo rispettato nessuno dei due piani di rateizzazione concertati, non saldando il residuo di euro 95,40 sul pagamento del 2° bimestre 2013 e la somma di euro 455,94, non avendo rispettato i pagamenti previsti alle scadenze del 09/08/2013 e 10/09/2013;
- La richiesta di cessazione delle utenze non è stata presa in considerazione in quanto incompleta (era priva dell'indicazione delle numerazioni) e riportata non su carta intestata della società. Telecom ha tuttavia provveduto ad inviare ben due note all'istante al fine di chiedere l'integrazione della stessa;

Allega alla memoria: le proposte di rateizzazione e le comunicazioni del 04/03/2013 e 19/03/2013 trasmesse all'utente;

VISTA la memoria di replica ritualmente depositata dalla parte istante in data 14/11/2014, acquisita al prot. n° 24485, nella quale veniva ulteriormente precisato quanto di seguito riportato:

- Eccepisce l'irricevibilità delle memorie di Telecom in quanto inviate fuori termine previsto in data 08/11/2014;
- Ritiene che la disdetta inviata a mezzo Raccomandata A/R in data 08/03/2013 debba essere considerata valida a tutti gli effetti in quanto indicante il numero di contratto cui si riferiva e,

pertanto, perfettamente idonea a produrre i suoi effetti. Tutte le fatture emesse in data successiva devono considerarsi illegittime e, quindi, non dovute;

- Le comunicazioni cui fa riferimento il gestore non sono mai state ricevute dall'istante che avrebbe avuto tutto l'interesse ad attivarsi affinché si perfezionasse la cessazione, inviando la documentazione richiesta.
- La sospensione dei servizi sulle cinque utenze mobili, tra l'altro parzialmente riconosciuta anche da Telecom, è da considerarsi illegittima in quanto in contrasto con i principi previsti dall'art. 3, comma 4 delibera Agcom 179/03/CSP e dalle medesime condizioni generali di abbonamento. E' intervenuta in modo continuativo dal giorno 01/05/2013, sino alla cessazione delle utenze;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione tenutasi in data 17/12/2014, dal quale il responsabile del procedimento da atto della non comparizione dell'istante e dell'impossibilità di raggiungere un accordo tra le parti;

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

ATTESA l'istruttoria del Responsabile del procedimento, dalla quale emerge quanto segue:

I) Sul rito

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

Deve essere rigettata l'eccezione sollevata dall'istante in ordine alla tardività della memoria presentata dall'operatore. Infatti, si evidenzia che, sia nel processo amministrativo, sia nel processo civile, se il giorno di scadenza per un adempimento è festivo, il termine è prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo (cfr. articolo 52, comma 3, del d. lgs. n. 104/2010 e articolo 155, comma 4, c.p.c.). Per analogia legis, pertanto, ed anche secondo la giurisprudenza di legittimità (cfr. Cass., sent. n. 24375/2010) tale principio deve ritenersi applicabile anche nel procedimento amministrativo, con la conseguenza che qualora i termini fissati con la lettera di avvio del procedimento scadano in giorno festivo, sono prorogati al primo giorno seguente non festivo, a nulla rilevando le diverse previste modalità di trasmissione via fax o telematica, che comunque richiedono anch'esse, come il deposito di un atto, la materiale formale ricezione da parte del personale addetto all'ufficio, non presente nei giorni festivi.

A seguito di lamentele pervenute da parte di alcuni gestori, tra cui anche Telecom, relativamente al mancato ricevimento delle memorie difensive, si ritiene doveroso richiamare l'attenzione dell'OMISSIS al pieno rispetto del principio del contraddittorio attraverso l'invio di ciascun atto difensivo anche a controparte oltre che al Responsabile del procedimento.

II) Nel merito

In base alla documentazione disponibile in atti, emerge che la vicenda oggetto della presente disamina rappresenta un caso di sospensione amministrativa del servizio, mancata lavorazione della disdetta e mancata lavorazione dei reclami.

II.a) Sulla sospensione amministrativa.

Preliminarmente si osserva che in base all'articolo 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 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'articolo 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 però incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa e preavviso, il cui mancato rispetto rende illegittima l'interruzione del servizio.

Nel caso di specie parte convenuta ha ammesso di aver provveduto a sospendere più volte il servizio a seguito di reiterati mancati pagamenti di fatture dovute da parte dell'utente. Tuttavia non ha in alcun modo dato prova di aver rispettato quanto previsto dai principi sopra richiamati in particolare sull'onere di preavviso di sospensione. Per tali ragione la sospensione posta in essere da Telecom deve considerarsi illegittima, determinando l'insorgere in capo all'utente del diritto ad un indennizzo per ogni giorno di mancata fruibilità dei servizi illegittimamente sospesi.

Quanto alla determinazione di tale indennizzo va richiamato quanto disposto dall'art. 4 del Regolamento Indennizzi di cui all'allegato A della delibera Agcom 73/11, (che, 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, impone agli operatori il pagamento di euro 7,50 pro die), nonché dell'art. 12 del predetto regolamento (che stabilisce il raddoppio del parametro indennizzatorio in caso di natura di "tipo affari" delle utenze interessate).

Dies a quo per la liquidazione dell'indennizzo suddetto, per quanto concerne la prima sospensione, è il 25/06/2013 e dies ad quem è il 28/06/2013; per quanto riguarda la successiva sospensione dies a quo è la data del 02/07/2013 di sospensione del servizio e dies ad quem deve ritenersi la data in cui Telecom ha comunicato all'utente la risoluzione del contratto che risulta essere il 06/08/2013, come da documentazione prodotta da parte istante, per un totale di giorni n° 38.

Da quanto ricostruito attraverso i documenti acquisiti nel corso dell'istruttoria, pertanto, l'indennizzo giornaliero ed unitario di euro 15,00 per la sospensione di ciascuna *usim* intestata alla società istante andrà moltiplicato per il n° 38 di giorni, per un totale di euro 570,00, somma che potrà essere riconosciuta all'istante attraverso lo storno della stessa sul totale dell'insoluto in essere in capo alla Società istante;

II.b) Sulla mancata lavorazione della disdetta.

Al riguardo si deve evidenziare che sussiste in capo a ciascun utente il diritto di recedere dal contratto, anche secondo quanto previsto dall'art. 1, comma 3, della legge 40/2007 e, pertanto, in caso di esercizio di tale diritto, l'operatore deve attivarsi per rendere effettiva tale facoltà.

Nel caso di specie l'istante ha dichiarato e documentato di aver inviato in data 08/03/2013 un disdetta a Telecom affinché provvedesse alla cessazione di n° 3 delle 5 usim comprese nel contratto sottoscritto. Lamenta la mancata lavorazione della disdetta da parte del gestore e, quindi, chiede il diritto a vedersi riconosciuto un equo indennizzo e l'annullamento di tutte le fatture emesse successivamente a tale data. Sul punto Telecom ha dichiarato che la disdetta non è stata presa in considerazione in quanto non regolare poiché non contenente i numeri associati a dette usim. Ha prodotto due note indirizzate all'utente con le quali si chiedeva l'integrazione dei dati al fine di poter procedere alla cessazione richiesta, note che l'istante ha dichiarato di aver mai ricevuto.

Dall'esame della documentazione in atti ed in particolare dalla copia della disdetta prodotta, pur ritenendo, in base ad una valutazione sostanziale, di poter superare le incongruenze relative alla mancata indicazione delle numerazioni afferenti le singole usim, si deve evidenziare, tuttavia, che la stessa, per quanto certamente pervenuta alla società telefonica, non risulta né debitamente sottoscritta dal rappresentante legale della Società OMISSIS, né formalizzata su carta intestata della società medesima: come tale si ritiene che così come formalizzata non sia stata in grado di produrre gli effetti giuridici voluti. E' infatti necessario che l'utente comunichi la propria disdetta secondo le modalità previste dalla normativa e dalle condizioni generali di contratto, a garanzia della trasparenza e della certezza della provenienza della documentazione da parte dell'utente stesso.

Da ciò ne discende che nessuna responsabilità può essere imputata all'operatore Telecom per il ritardo nella lavorazione del recesso poiché tale ritardo si ritiene sia dipeso dalla mancata corretta formalizzazione della volontà di disdire il contratto da parte dell'utente.

Per le medesime motivazioni deve intendersi rigettata la domanda di indennizzo per la ritardata lavorazione della disdetta.

Tra l'altro sul punto si ritiene di dover precisare che, come più volte affermato anche dall'Agcom (anche in risposta ad un quesito formulato da questo Corecom in data 2/10/2013), la domanda di indennizzo per la ritardata lavorazione della disdetta, anche laddove la disdetta fosse stata formalizzata in modo regolare, debba, comunque, intendersi rigettata: infatti, con la dichiarazione di risoluzione

contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile.

II.c) Sulla mancata lavorazione dei reclami.

In relazione alla richiesta dell'istante avente ad oggetto il riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo da parte dell'operatore, deve rilevarsi che agli atti non risultano presenti reclami scritti diretti a Telecom. Nei casi di richieste inerenti indennizzi per mancata risposta ai reclami, infatti, è onere degli utenti allegare copia del reclamo inviato o quanto meno indicarne gli estremi con sufficientemente chiarezza, in modo da permettere all'operatore ed al Corecom adito il loro riscontro. Nel caso di specie, invece, l'istanza risulta priva non solo di documentazione allegata, ma anche di qualsivoglia riferimento ad eventuali reclami sporti. Si ritiene pertanto che non si disponga di elementi tali da giustificare un indennizzo per mancata risposta ai reclami, la cui richiesta non può perciò trovare accoglimento.

II.d) Sulle spese del procedimento

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, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti relativamente alla partecipazione al procedimento, si ritiene di non dover liquidare le spese sostenute per il procedimento de quo.

CONSIDERATO che, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, si ritiene necessario proporre una pronuncia di accoglimento parziale delle richieste formulate con l'istanza di definizione dalla società OMISSIS, entro i limiti sopra specificati;

UDITA l'illustrazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 20/01/2015

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge, per i motivi indicati:

DELIBERA

1. l'accoglimento della richiesta di indennizzo relativo alla sospensione del servizio per le motivazioni espresse al capo IIa, disponendo a carico della società Telecom di:
 - stornare e non più esigere dall'ammontare dell'insoluto in essere in capo alla Società OMISSIS la somma pari ad euro 570,00 euro (cinquecento/00), predisponendo la regolarizzazione della sua posizione amministrativo-contabile;
2. Il rigetto della richiesta di indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta per le motivazioni espresse al capo IIb;
3. Il rigetto della richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo per le motivazioni espresse al capo IIc;
4. Il rigetto della richiesta di riconoscimento delle spese di procedura per le motivazioni espresse al capo IIId;

Le sole somme determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11 comma 4 del Regolamento approvato dalla delibera 179/03/CSP.

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, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, del D.lgs. 259/2003.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine massimo di sessanta giorni dalla comunicazione della medesima.

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 D.lgs. 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 deliberativo può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo del Lazio, in sede giurisdizionale esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo Codice predetto, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Presidente

F.to dott. Filippo Lucci

Il Dirigente del Servizio Amministrativo
di Supporto alle Autorità Indipendenti

F.to Dott.ssa Michela Leacche

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.