

DELIBERA N° 78 del 23/05/2016

Oggetto: Definizione della controversia tra XXX /TELECOM XXX

L'anno 2016 il giorno 23 del mese di maggio presso la propria sede, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche regolarmente convocato:

		Presenti	Assenti
Pietro Colonnella	Presidente	X	
Francesco Capozza	Vice Presidente		X
Domenico Campogiani	Componente	X	
Vittorio Vecchini	Componente	X	
Dante Merlonghi	Componente		X
Laura Tosti Guerra	Componente		X

Essendosi in numero legale per la validità dell'adunanza, assume la presidenza il Presidente del CO.RE.COM. Pietro Colonnella che dichiara aperta la seduta alla quale assiste il Segretario del CO.RE.COM. Angela Ruocco e il Responsabile del procedimento Sabrina Strazzi.

La deliberazione in oggetto è approvata all'unanimità dei presenti

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX / TELECOM XXX
GU14 n. 104/2014

IL CORECOM DELLA REGIONE MARCHE

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*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio Regionale delle Marche e il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche in data 19/06/2013 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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

VISTA la delibera n. 274/07/CONS, recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM)*”;

VISTA l'istanza prot. n. 5192 del 3 dicembre 2014 con cui il Sig. XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la Telecom XXX (di seguito, per brevità, Telecom) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

VISTO la nota prot. n. 1428 del 9 aprile 2015 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del su menzionato Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 14 maggio 2015;

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

ESAMINATO il relativo verbale di udienza chiuso senza l'accordo delle parti (art. 16, commi 5 e 6, dell' All. A alla delibera n. 173/07/CONS);

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la sospensione della sua linea telefonica fissa da parte dell'operatore Telecom che non ha mai tenuto in considerazione la sospensione dei termini di scadenza delle fatture emesse ai sensi della legge n. 44/1999.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria integrativa e nel corso delle due udienze di discussione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. di essere stato vittima di usura e di aver ottenuto dalla Procura delle Repubblica presso il Tribunale di Macerata di un provvedimento di sospensione di qualsiasi pagamento di bollette ai sensi della legge n. 44/1999, che allegava;
- b. nonostante tale beneficio, nel corso dell'anno 2014, ha subito molteplici sospensioni di linea da parte della Telecom ;
- c. ogni qualvolta la Telecom ha sospeso la linea fissa numero 0733-971XXX sono passati molti giorni prima della sua riattivazione perché è stato

costretto ad inviare per fax e per email il provvedimento di sospensione dei termini rilasciato dalla Procura di Macerata.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto lo storno dell'insoluto maturato e la chiusura amministrativa del contratto n. 00323490XXX.

2. La posizione dell'operatore

Telecom con memoria, depositata nei termini previsti nell'avvio della procedura, ha contestato la domanda ricorrente e ne ha chiesto il rigetto perché infondata.

In particolare, a difesa del suo operato, rappresentava quanto segue:

- a) il provvedimento su cui l'utente fonda la richiesta, contrariamente a quanto sostenuto, non prevede la sospensione di qualsiasi pagamento di bollette, bensì la sospensione dei termini di scadenza degli atti aventi efficacia esecutiva, nell'ambito delle procedure espropriative pendenti a carico dell'utente medesimo, indicate nell'elenco prefettizio per la durata di 300 giorni a far data dalla presentazione dell'istanza;
- b) il Decreto della Procura della Repubblica del 28 gennaio 2013, allegato all'istanza di Definizione, è riferito all'istanza presentata dall'utente in data 22.11.2012 e, pertanto, i 300 giorni sarebbero decorsi in data 22 settembre 2013;
- c) in ogni caso, le fatture di Telecom non costituiscono e non sono atti aventi efficacia esecutiva, né esiste alcuna procedura espropriativa a carico dell'utente promossa da Telecom;
- d) nello specifico, il ricorso alla legge n. 44/1999, è finalizzato esclusivamente, ad ottenere una moratoria delle azioni esecutive nei confronti di coloro che sono stati vittime di estorsione e/o usura;
- e) la normativa, dunque, non è diretta a fare estinguere obbligazioni né a consentire ad un utente di fruire gratuitamente di un servizio;
- f) Telecom, come previsto dal contratto, ha solo ed esclusivamente sollecitato i pagamenti delle fatture e ha sospeso la linea preannunciando più volte la risoluzione contrattuale, salvo poi, per una questione di correttezza commerciale, riattivare l'utenza sebbene non tenuta;
- g) l'utente, ad oggi, ha maturato una esposizione debitoria di euro 2.839,00 (*duemilaottocentotrentanove/00*);
- h) Telecom, ferma restando la disponibilità ad accettare una dilazione di pagamento, si riserva, all'esito del procedimento di Definizione ed in mancanza di un accordo circa il debito pregresso, di avviare le azioni contrattuali del caso fino alla cessazione della linea per morosità .

3 Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

Ai fini di una completa ricostruzione della fase istruttoria, si evidenzia che, all'udienza del 14 maggio 2014, il responsabile del procedimento, sentite le posizioni delle parti, decideva di concedere un rinvio per approfondimenti istruttori circa l'applicabilità della normativa citata alle controversie tra utenti ed organismi di telecomunicazioni, nonché per dare modo alle parti di valutare un'ipotesi di accordo conciliativo alla luce della disponibilità dell'operatore a venir incontro all'utente a stornare parte dell'importo insoluto, concedendo una dilazione di pagamento per il saldo del residuo.

Peraltro, alla successiva udienza del 9 luglio 2014, dopo breve discussione tra le parti, il responsabile del procedimento prendeva atto dell'impossibilità di raggiungere un accordo conciliativo ai sensi dell'art. 16, comma 6, delibera n. 173/07/CONS, e spediva la presente Definizione in decisione.

Ciò premesso, occorre verificare la sussistenza o meno dei presupposti per accogliere la richiesta di storno integrale dell'insoluto maturato dall'utente verso il gestore Telecom, sulla base delle prove acquisite nella fase istruttoria.

La fattispecie oggetto della presente definizione attiene all'applicabilità di una normativa speciale, l'art. 20, comma 7, legge n. 44/1999, come modificato dall'art. 2, comma 1, lett. d), n. 1), legge n. 3/2012, recante “Disposizioni concernenti il Fondo di solidarietà per le vittime delle richieste estorsive e dell'usura”.

Con il citato art. 20 della legge n. 44/1999, il legislatore ha inteso apprestare una serie di benefici di varia natura – proroga dei ratei di mutui e dei termini delle procedure esecutive; proroga dei termini per adempimenti fiscali; sospensione di tutti i termini, sia sostanziali che processuali, da cui derivi la perdita di diritti, azioni, facoltà; sospensione dei titoli esecutivi di rilascio – in favore dei soggetti, persone offese dai delitti di usura ed estorsione, che abbiano utilmente formulato richiesta di elargizione prevista dalla medesima legge n. 44/1999 (articoli 3,5,7 ed 8).

Ciò all'evidente scopo di favorire il “risanamento” patrimoniale delle predette persone offese, alleggerendo il carico delle obbligazioni di qualsiasi specie, quali quelle derivanti da contratti di mutuo, dall'imposizione fiscale, da provvedimenti giurisdizionali, da contratti in genere.

A tal proposito si osserva che l'art. 20 citato elenca tassativamente i benefici ai quali può essere ammesso il soggetto che sia stato riconosciuto vittima di usura e che tale elencazione, stante il carattere di eccezionalità della norma, ha carattere tassativo.

La sospensione dei termini di pagamento, tuttavia, non è riferita solo agli adempimenti amministrativi, al pagamento dei ratei dei mutui bancari ed ipotecari e di

ogni altro atto avente efficacia esecutiva (art. 1), all'esecuzione dei provvedimenti di rilascio di immobili, ai termini relativi alle procedure esecutive, ecc., ma anche, genericamente, ai sensi del comma 3 dell'art. 20, ai termini perentori, anche convenzionali e sostanziali.

Rientrano, quindi, nella previsione dell'art. 20 della legge citata, anche i termini di scadenza dei contratti.

Tale speciale normativa, tuttavia, non è diretta ad estinguere l'obbligazione, né a consentire ad un utente di fruire gratuitamente di un servizio ma a consentire una sorta di "*moratoria*" sia delle azioni esecutive sia dei termini convenzionali e sostanziali in scadenza nei confronti di coloro che sono stati vittima di estorsione e/o usura.

Pertanto, le disposizioni in questione, nel caso di specie trovano applicazione ma solo nel senso che, per le prestazioni pregresse (ormai avvenute in favore dell'utente), i termini di pagamento delle relative fatture dovevano (nei limiti della durata della sospensione) considerarsi di fatto sospesi. Di conseguenza, nei limiti della durata della sospensione, l'operatore non poteva considerare giuridicamente sussistente l'inadempimento dell'utente e, di conseguenza, non poteva sospendere il servizio telefonico.

Dai documenti acquisiti nel corso dell'istruttoria, risulta che i coniugi XXX e YYY hanno chiesto una proroga della sospensione dei termini di scadenza degli atti esecutivi e dei termini contrattuali per ulteriori 300 giorni, essendo, all'epoca della presentazione dell'istanza, ancora pendente la pratica prefettizia di accesso al Fondo.

Con il Provvedimento della Procura della Repubblica presso il Tribunale di Macerata, tale proroga della sospensione dei termini di scadenza è stata concessa per la durata di 300 giorni a far data dalla presentazione dell'istanza all'Ufficio in questione.

Ne consegue che la sospensione dei termini sostanziali trovava applicazione per le fatture che dovevano essere pagate entro il 20.10.2013, avendo il Sig. XXX e YYY avanzato l'istanza di proroga della sospensione in data 22.11.2012 e 20.12.2012,

Finito il periodo di sospensione suddetto, però, l'istante avrebbe dovuto pagare le fatture rimaste sospese, o comunque quelle per le quali l'utente aveva ommesso il pagamento perché i relativi termini di scadenza erano stati sospesi.

Pertanto, l'istanza del Sig. XXX appare non accoglibile poiché l'utente ha chiesto lo storno dell'intero insoluto maturato.

Altra cosa è la richiesta di un' indennizzo per i periodi di sospensione della linea operati illegittimamente dalla Telecom durante il suddetto periodo di sospensione, domanda questa non avanzata né in conciliazione né in definizione.

Sotto questo aspetto, l'utente potrà ovviamente formulare una nuova istanza di conciliazione.

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda del Sig. XXX sia da rigettare per le ragioni di cui in motivazione;

UDITA la relazione del commissario Pietro Colonnella;

DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza avanzata in data 3 dicembre 2014 (prot. n. 5192), dal Sig. XXX nei confronti della Telecom XXX.
2. 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. Le parti sono tenute, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.

Ancona, 23 maggio 2016

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il dirigente
Maria Rosa Zampa

La presente deliberazione si compone di n. 8 pagine

Il segretario
Angela Ruocco