



DELIBERA N 50/2021

Oggetto: Definizione della controversia XXX /Telecom Italia XXX (GU14/146/2018).

Il 22 dicembre 2021, alle ore 10.30, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa regionale delle Marche, in Piazza Cavour n. 23, ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (Corecom Marche).

Sono presenti il Presidente, Cinzia Grucci; il Vicepresidente, Maurizio Blasi e il Consigliere componente Massimo Iacopini.

Assiste il dirigente del Servizio Supporto agli Organismi regionali di garanzia, Maria Rosa Zampa, anche con funzioni di Segretario del Corecom Marche.

IL CORECOM MARCHE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 19 giugno 2013 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti), di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 73/11/CONS del 16 febbraio luglio 2011 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 8690 del 3 novembre 2017, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Telecom Italia XXX ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota prot. n. 7864 del 2 ottobre 2018 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 15 novembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 15 novembre 2018;

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la cessazione per morosità della linea 071 – 919XXXX e del collegamento ADSL “Tutto senza limiti 20 Mega”, effettuata il 6 ottobre 2017, nonché, la fatturazione dei costi di recesso addebitati nel conto n. 1/2018 per la medesima linea e la perdita della numerazione

In particolare ha fatto presente quanto segue:

- a) la vicenda oggetto della presente istanza, si incentra principalmente sulla scorretta gestione della pratica da parte di Telecom in occasione della sospensione dei servizi VOCE e ADSL sulla linea;
- b) il servizio VOCE veniva sospeso dal 12 maggio 2017 senza alcun preavviso;
- c) il 7 ottobre 2017 veniva sospeso anche il servizio Internet sempre senza alcun preavviso;
- d) nonostante la richiesta di provvedimenti d'urgenza al Corecom i servizi sulla linea non sono stati riattivati e l'utente per poter usufruire dei servizi è stata costretta ad attivare una nuova numerazione dal 4 dicembre 2017;
- e) a causa della condotta illegittima dell'operatore che non ha riattivato il servizio, l'istante ha perso il numero di telefono originario e, trattandosi di attività commerciale, ciò ha causato notevoli danni;
- f) anche i costi di recesso anticipato non sono dovuti in quanto la risoluzione del contratto è stata causata dalla condotta illegittima di Telecom;

In base a tali premesse, la società istante ha chiesto, quanto segue:

- 1) rimborso delle somme corrisposte per il periodo in cui ha subito la sospensione dei servizi ed in particolare della fattura con scadenza 11/09/2017 di euro 118,44 (centodiciotto/44);
- 2) rimborso di euro 200,00 (duecento/00) per anticipi sulle conversazioni;
- 3) indennizzi per la sospensione dei servizi VOCE, Internet e POS;
- 4) indennizzo per la perdita della numerazione;
- 5) indennizzi per la mancata risposta ai reclami;
- 6) storno dei costi di recesso e delle fatture insolite non dovute.

2. La posizione dell'operatore

Telecom Italia XXX, con memoria depositata nei termini di legge, contestava sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare, Telecom ha dedotto quanto segue:

1. parte istante contesta la cessazione per morosità della linea 071 – 919XXXX e del collegamento ADSL “Tutto senza limiti 20 Mega”, effettuata il 6 ottobre 2017, nonché, la fatturazione dei costi di recesso addebitati nel conto n. 1/2018 per la medesima linea e la perdita della numerazione;

2. dalle verifiche effettuate è emerso che la cessazione per morosità della linea in oggetto è stata eseguita in conformità con quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, poiché la linea, dapprima sospesa (la sospensione risale al 16 maggio 2017) è stata cessata per il mancato pagamento del conto n. 6/2016 di euro 291,17 (duecentonovantuno/17) con scadenza il 14 novembre 2016;
3. il pagamento del suddetto conto è stato regolarmente sollecitato prima con la lettera del 30 novembre 2016 e poi con la lettera di risoluzione contrattuale del 30 giugno 2017 e mai contestato dall'istante;
4. pertanto, stante la palese morosità, determinata da tale mancato pagamento nonché dalla correttezza degli addebiti, Telecom ha legittimamente sospeso il servizio e, nel perdurare della morosità ha definitivamente cessato l'utenza;
5. il mancato pagamento delle bollette telefoniche ha legittimato la sospensione prima e la cessazione poi del servizio di telefonia e non giustifica alcuna richiesta di indennizzo avanzata dall'istante a tale titolo;
6. si precisa, a tal fine, che l'istante ha provveduto a saldare la morosità solo il 7 ottobre 2017, ovvero a distanza di ben 11 (undici) mesi dalla scadenza del conto n. 6/2016 che doveva essere saldato entro il 14 novembre 2016;
7. si precisa, inoltre, che nel momento della richiesta dell'attivazione della linea 071 - 919XXXX quest'ultima era stata assegnata ad altro cliente residenziale in quanto già cessata.

3. 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 merito, relativamente alla fattispecie in esame, Telecom afferma che la sospensione dei servizi VOCE, Internet e POS è stata causata dalla cessazione per mancato pagamento della fattura n. 8M0047XXXX del 6 ottobre 2016 con scadenza 14 novembre 2016 (conto n. 6/2016), regolarmente sollecitata prima con lettera del 30 novembre 2016 e poi con lettera di risoluzione contrattuale del 30 giugno 2017.

Tuttavia, come evidenziato da parte ricorrente e come risulta dalla documentazione in atti, non vi è prova del preavviso di sospensione, poiché il gestore allega un sollecito di pagamento e una comunicazione di preavviso di risoluzione contrattuale senza allegare prove della ricezione di tali comunicazioni da parte dell'istante.

Si evidenzia, inoltre, che la linea VOCE risultava sospesa dal 12 maggio 2017, ovvero ben prima che Telecom inviasse la risoluzione contrattuale. Sempre da quanto depositato in atti, risulta che la fattura per la quale Telecom ha proceduto alla sospensione dell'utenza, è pervenuta solo successivamente alla sospensione e alla cessazione dell'utenza ed è stata pagata il 17 ottobre 2017, cioè quando effettivamente se ne è avuta conoscenza. A riprova di detta ricostruzione dei fatti, si evidenzia anche che nelle fatture precedentemente pervenute all'istante, non risultava alcun riferimento a precedenti insoluti. Ne consegue che, Telecom Italia XXX ha dapprima illegittimamente sospeso la numerazione e poi ha illegittimamente disattivato la stessa. La responsabilità dei suddetti disservizi non può che essere attribuita ad una non corretta gestione dei solleciti di pagamento da parte del gestore reo anche di non aver mai risposto ai numerosi reclami del cliente depositati in atti. A causa della condotta illegittima dell'operatore che non ha mai riattivato il servizio, nonostante le plurime richieste da parte dell'istante e nonostante la richiesta del provvedimento temporaneo alla presente Autorità, l'istante ha perso il numero telefonico, poiché nel momento in cui è stata richiesta la riattivazione della linea 071 - 919XXXX l'operatore l'aveva già assegnata ad altro cliente residenziale.

Si accolgono, quindi, le richieste di indennizzi di cui ai punti sub 3) sub 4) e sub 5) secondo le seguenti modalità.

Ai sensi degli artt. 4 e 12 dell'Allegato A alla delibera numero 73/11/CONS, l'indennizzo per la sospensione del servizio VOCE va riconosciuta dal 12 maggio 2017 al 24 ottobre 2017, data in cui risulta la cessazione della stessa per morosità (vedi comunicazione data dal gestore nel procedimento GU5) ovvero per 166 giorni per una somma di euro 2.490,00 (duemilaquattrocentonovanta/00) essendo una utenza di tipo affari

L'indennizzo per la sospensione del servizio Internet va riconosciuto, sempre ai sensi degli artt. 4 e 12 dell'Allegato A alla delibera numero 73/11/CONS, dal 7 ottobre 2017 al 24 ottobre 2017, data in cui risulta la cessazione della stessa per morosità (vedi comunicazione data dal gestore nel procedimento GU5) per un totale di 17 giorni per una somma di euro 255,00 (duecentocinquantacinque/00). L'indennizzo per la sospensione del servizio POS, va riconosciuto ai sensi dell'art. 4, dell'art. 3, comma 4, e dell'art. 12 dell'Allegato A alla delibera numero 73/11/CONS, al 7 ottobre 2017 al 24 ottobre 2017, data in cui risulta la cessazione della stessa per morosità (vedi comunicazione data dal gestore nel procedimento GU5) per un totale di 17 giorni per una somma di euro 34,00 (trentaquattro/00), il tutto per una somma complessiva di euro 2.779,00 (duemilasettecentosettantanove/00).

Circa invece l'indennizzo per la perdita della numerazione, in applicazione degli articoli 9 e 12 dell'Allegato A alla delibera numero 73/11/CONS, l'utente avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo. Considerato che l'istante ha sottoscritto l'attivazione della numerazione con Telecom il 21 ottobre 2016, come da contratto depositato in atti, viene riconosciuto, per la perdita della numerazione, l'indennizzo pari ad euro 100,00 (cento/00). L'istante ha inviato molteplici reclami nei confronti dell'operatore (20 ottobre, 9 novembre 2017 e 12 gennaio 2018) per richiedere la riattivazione dei servizi in questione ma alcuna risposta è stata mai fornita dall'operatore nei termini stabiliti. Nei casi come quello in esame la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, volto a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario. Sul punto si riconosce ai sensi dell'art. 11 allegato A alla delibera 73/11/CONS, l'importo massimo di euro 300,00 (trecento/00). In merito all'asserita morosità dell'istante, il gestore allega un estratto conto della posizione debitoria dello stesso peraltro relativo a fatture emesse successivamente alla sospensione ed alla cessazione della numerazione oggetto della controversia. Inoltre l'operatore ha inserito fatture per una numerazione non oggetto della presente controversia (071 – 919XXXX). Si ritiene, pertanto, di accogliere la richiesta sub 6) circa lo storno delle fatture insolute in quanto non dovute nonché di accogliere lo storno dei costi di recesso anticipato considerato che la risoluzione del contratto è stata causata dalla condotta illegittima di Telecom.

Per gli stessi motivi di cui sopra, si ritiene di accogliere la richieste sub 1) di rimborso delle somme corrisposte per il periodo in cui ha subito la sospensione dei servizi ed in particolare della fattura con scadenza 11/09/2017 di euro 118,44 (centodiciotto/44). Si rigetta, invece, la richiesta di rimborso di euro 200,00 (duecento/00), per anticipi sulle conversazioni essendo un importo che Telecom trattiene a chi non attiva la domiciliazione bancaria a compensazione per eventuali insoluti o ritardi di pagamento.

Si riconosce, infine, il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate in euro 100,00 (cento/00), secondo criteri di equità e proporzionalità e tenuto conto del comportamento complessivo delle parti in sede di conciliazione e di definizione a norma dell'art. 19, comma 6, delibera n. 173/07/CONS.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dall'utente nell'istanza di definizione della presente controversia vada parzialmente accolta;

UDITA la relazione del Consigliere Maurizio Blasi;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra la ditta XXX e Telecom Italia XXX, di accogliere parzialmente l'istanza prot. numero 4243 dell'11 maggio 2018, e per l'effetto l'operatore è tenuto a:
 - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 2.779,00 (duemilasettecentosettantanove/00), quale indennizzo per la sospensione dei servizi VOCE, Internet e POS
 - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 100,00 (cento/00) quale indennizzo per la perdita della numerazione;
 - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 300,00 (trecento/00), quale indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
 - rimborsare in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le somme corrisposte per il periodo in cui ha subito la sospensione dei servizi ed in particolare della fattura con scadenza 11/09/2017 di euro 118,44 (centodiciotto/44);
 - riconosce lo storno delle fatture insolute in quanto non dovute nonché di accogliere lo storno dei costi di recesso anticipato considerato che la risoluzione del contratto è stata causata dalla condotta illegittima di Telecom;
 - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
2. L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
3. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
4. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
5. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Consigliere relatore
(Maurizio Blasi)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente del Servizio Organismi regionali di garanzia
(Maria Rosa Zampa)

La presente deliberazione si compone di 5 pagine.

Il segretario
(Maria Rosa Zampa)