

DELIBERA DL/124/14/CRL/UD del 15 dicembre 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

M. D. A. / TELECOM ITALIA ██████████

IL CORECOM LAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 15 dicembre 2014;

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";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 31.05.2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/295/2013, con cui il sig. M. D. A. (di seguito, per brevità, "Sig. D. A.") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società TELECOM ITALIA ██████████ (di seguito, per brevità, "Telecom");

VISTA la nota del 11.06.2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie difensive ed i documenti depositati dalle parti;

UDITE tutte le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) L'utente ha introdotto il presente contenzioso, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, lamentando la sospensione senza preavviso, in data 04.06.2012, dei servizi voce e adsl attivi su utenza mobile (utenza privata) n. 3420073430; l'utente presentava reclamo al call center in data 15.6.2012 e si recava quindi in un centro (Roma, Via Tiburtina) ove gli veniva consegnata una nuova usim sulla quale attivare i servizi e la numerazione sospesi; non essendo il centro Tim al quale l'utente si era rivolto, abilitato all'attivazione dei servizi, l'utente si recava presso altri 2 centri Tim in data 22.6.2012 e 5.7.2012 (in Roma, Viale Liegi e Via del Corso) ove tuttavia l'operazione richiesta non andava a buon fine, e dove i responsabili dei predetti centri invitavano l'utente a rivolgersi al servizio clienti "119"; contattato il servizio clienti in data 22.6.2012 e 5.7.2012, l'utente apprendeva che l'utenza era stata sospesa a causa di una morosità esistente su altra utenza, per la quale era pendente altra procedura di conciliazione; ottenuto provvedimento temporaneo n. U4777/12 del Corecom Lazio del 27.8.2012, con il quale veniva disposta l'immediata attivazione della nuova usim con sovrascrittura dell'utenza sospesa, l'utente lamentava di essersi recato altre 2 volte presso i centri Tim per ottenere la riattivazione (in data 6.9.2012 e 31.1.2013) tuttavia senza esito, e depositava le schermate rilasciategli dai centri Tim che attestavano l'impossibilità dell'attivazione e invitavano l'utente a rivolgersi nuovamente al call center; medio tempore Telecom aveva continuato ad emettere fatture relative alla numerazione sospesa, incassandone gli importi con addebito sul conto corrente dell'utente.

L'utente chiedeva pertanto l'immediata attivazione della usim e, ove ancora possibile, la sovrascrittura sulla stessa della numerazione sospesa; ove ciò non fosse stato possibile, chiedeva il pagamento dell'indennizzo ex art. 9 Allegato A Delibera 73/11/CONS per la perdita della numerazione, per Euro 1.000,00; oltre ai seguenti ulteriori indennizzi: ex art. 6, Delibera citata, per Euro 1.800,00 per il perdurante ritardo nella sovrascrittura; ex artt. 3 o 4, per Euro 5.400,00, per la perdurante sospensione dei servizi voce e adsl; ex art. 5, per Euro 1.200,00 per la mancata assistenza all'utente; ex art. 12, comma 3, per Euro 5.000,00 per la mancata ottemperanza al provvedimento temporaneo; oltre al rimborso della somma di Euro 734,52 pagata nel periodo di sospensione, e alle spese della procedura per Euro 300,00.

b) Con memoria difensiva tempestivamente depositata, Telecom eccepiva l'inammissibilità dell'istanza di definizione perchè contenente domande nuove e diverse rispetto a quelle proposte nell'istanza di conciliazione; nel merito, deduceva che l'utenza era stata sospesa il 5.7.2012 a seguito di "espressa comunicazione di furto/smarrimento della sim interessata con contestuale richiesta di blocco della stessa; dai sistemi risulta infatti un retro cartellino con tale data alle ore 11.05"; alcuna richiesta di sblocco ex art. 5 C.G.C. era pervenuta a Telecom; per il periodo

antecedente il 5.7.2012, Telecom deduceva di avere più volte invitato l'utente, tramite il Customer Care a svolgere la richiesta di riattivazione al punto vendita, in quanto non sarebbe stato possibile risolvere il problema telefonicamente, ma tale operazione non veniva mai richiesta dall'utente. Telecom deduceva, infine, di avere sempre riscontrato tutti i reclami dell'utente, compreso quello scritto del 8.4.2012, peraltro relativo ad altra numerazione. Telecom concludeva pertanto per l'inammissibilità, in rito, dell'istanza di definizione e, nel merito, per il suo rigetto.

c) All'udienza di discussione del 23.07.2013, entrambe le parti si riportavano ai rispettivi scritti difensivi e richieste; il Legale Istruttore, preso atto dell'impossibilità di raggiungere un accordo, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

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

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Le domande di pagamento di un indennizzo proposte dall'utente appaiono sufficientemente circostanziate e non nuove, in relazione a quelle proposte con l'istanza per il tentativo di conciliazione: l'utente ha infatti sempre chiesto lo "sblocco" (e mai il "trasloco", come eccepito da Telecom) e/o la riattivazione della numerazione sospesa, eventualmente con sovrascrittura della stessa sulla nuova usim, oltre al pagamento dei relativi indennizzi, e questo è l'oggetto della presente controversia. L'unica domanda che può definirsi "nuova", perchè non proposta in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione, è quella relativa alla perdita della numerazione, proposta dall'utente in questa sede per la prima volta e da dichiararsi pertanto inammissibile.

2.2. Nel merito.

2.2.a. Sulla sospensione del servizio.

L'utente lamenta la sospensione, in data 04.06.2012 e senza preavviso, dell'utenza mobile sulla quale erano attivi i servizi voce e adsl, nonché la mancata riattivazione, anche a seguito di provvedimento temporaneo rimasto del tutto inadempito.

Telecom ha dedotto che la sospensione, disposta in data 05.07.2012, era stata determinata dalla "espressa comunicazione di furto/smarrimento della sim interessata con contestuale richiesta di blocco della stessa" asseritamente effettuata dall'utente: tale affermazione, tuttavia, non è supportata da alcuna ulteriore prova non avendo Telecom depositato copia della predetta "espressa comunicazione di furto/smarrimento della sim" né copia del retrocartellino che Telecom afferma essere presente sui loro sistemi alla data del 05.07.2012 alle ore 11.05.

L'utente ha invece dedotto di avere appreso dal call center che la sospensione era motivata dalla presenza di un insoluto relativo ad altra utenza mobile, per il quale era peraltro pendente la procedura per il tentativo obbligatorio di conciliazione, mentre ha provato che i pagamenti relativi all'utenza oggetto del presente procedimento erano regolari alla data della sospensione, mediante il deposito dell'ultima fattura (n. 7L00085468 del 15.5.2012) emessa da Telecom prima della sospensione.

Non essendo provata la motivazione addotta da Telecom, non può che farsi riferimento alla normativa vigente in materia di sospensione / cessazione dell'utenza, di cui all'art. 5 Delibera 173/07/CONS che testualmente dispone che "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".

Pertanto, in difetto del dovuto preavviso, la sospensione dell'utenza appare del tutto illegittima, con conseguente diritto dell'utente a vedersi corrispondere l'indennizzo previsto dall'art. 4 di cui all'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS dalla data della sospensione (4.6.2012) alla data di proposizione dell'istanza di definizione (31.5.2013), non avendo Telecom provato di avere riattivato l'utenza, neppure a seguito dell'emissione del provvedimento temporaneo n. U4777/12 del 27.09.2012, per un totale di Euro 2707,50. Non è accoglibile al riguardo la pretesa dell'utente di vedersi riconosciuti distinti indennizzi per ciascuno dei servizi attivi sull'utenza (voce e adsl), bensì gli stessi debbono essere considerati in maniera unitaria al pari del disagio arrecato, in ragione della peculiarità tecnico-commerciale che distingue la telefonia mobile da quella fissa, laddove alle utenze mobili sono comunemente associate una serie di funzionalità già di per sé pertinenti al pacchetto di connessione in mobilità, con modalità di erogazione e fruizione altrettanto unitarie ed inscindibili.

L'indennizzo così riconosciuto assorbe e ricomprende, inoltre, ogni altro indennizzo richiesto dall'utente ex art. 6 Delibera citata, per il ritardo nella sovrascrittura della numerazione su nuova usim, posto che tale operazione è alternativa alla riattivazione della medesima utenza sulla vecchia sim, nonché ex art. 5 per "la mancata assistenza all'utente" che avrebbe dovuto consistere appunto nella immediata riattivazione dell'utenza illegittimamente sospesa, così come ex art. 12, comma 3, Delibera citata per la mancata ottemperanza di Telecom al provvedimento temporaneo che, di per sé, non dà diritto ad ulteriori indennizzi a favore dell'utente, ma solo ed unicamente alla segnalazione ad AgCom per i provvedimenti sanzionatori di competenza.

Non può riconoscersi il rimborso delle somme asseritamente pagate dall'utente a fronte della emissione di fatture da parte di Telecom nel periodo di sospensione dell'utenza: l'utente non ha infatti depositato la copia delle fatture di cui chiede il rimborso, e il prospetto degli addebiti su conto corrente depositato dall'utente non è idoneo a provare che le somme pagate per "servizi telefonici – Tim utenza Gsm Torino" siano effettivamente riferite e riferibili all'utenza oggetto della presente controversia, e non ad altra di cui l'utente è titolare. La domanda di rimborso deve pertanto essere rigettata.

Infine, l'utente ha diritto all'indennizzo per la mancata risposta ai reclami dallo stesso proposti tramite call center e non contestati da Telecom (che contesta il solo reclamo scritto del 8.4.2012, riferito ad altra utenza), reclami con i quali l'utente – dopo avere contestato l'illegittima

sospensione dell'utenza – ne ha ripetutamente chiesto la riattivazione, anche recandosi presso i punti vendita Telecom, come indicato dal gestore stesso in occasione dei reclami; l'utente ha infine depositato copia delle schermate rilasciate dai predetti punti vendita nelle date del 22.6.2012, 5.7.2012, 6.9.2012 e 31.1.2013 che recano tutte la medesima dizione “Non è possibile completare l'operazione invitare il cliente a contattare il 119”, puntualmente contattato e che, per stessa ammissione di Telecom, lo invitava a recarsi presso un punto vendita.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto 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, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta ai reclami inoltrati dall'utente, a decorrere dal primo del 15.6.2012, ovvero il suo sostanziale rigetto come è da considerarsi nella fattispecie, atteso che l'utenza non è stata riattivata, e da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo”, anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

Per la determinazione dell'indennizzo, considerato l'orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Del. nn. 32/12/CIR, 97/12/CIR, 101/12/CIR), ai sensi dell'art. 11, comma 1 e comma 2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerata la data del primo reclamo del 15.6.2012, detratto il tempo utile alla risposta (45 giorni), e il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (31.1.2013, alla quale peraltro Telecom ha chiesto rinvio “per approfondimenti tecnici”), nella fattispecie viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo di Euro 300,00.

3. 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'articolo 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 e delle difese svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 150,00 a titolo di rimborso spese della intera procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dal sig. M. D. A. nei confronti dell'operatore TELECOM ITALIA [REDACTED] sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 150,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

L'accoglimento parziale, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal sig. M. D. A. in data 31.05.2013.

La società TELECOM ITALIA [REDACTED] è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

a) Euro 2.707,50= (duemila settecentosette/50=) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio senza preavviso dal 4.6.2012 al 31.5.2013, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

b) Euro 300,00= (trecento/00=) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

c) Euro 150,00= (centocinquanta/00=) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione 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.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom Lazio.

Roma, 15 dicembre 2014.

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto