

DELIBERA DL/174/15/CRL/UD del 23 novembre 2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Xxx CALBI/TELECOM ITALIA xxx

(LAZIO/D/145/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella Riunione del 23 novembre 2015;

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 del 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 e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16/12/2009 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*”;

VISTE l’istanza dell’utente sig. xxx Calbi presentata in data 24 febbraio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore Telecom la sospensione senza preavviso dei servizi voce e adsl in pendenza di altro procedimento di definizione e l’impedimento alla migrazione verso altro operatore. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione, ha dichiarato quanto segue:

- il 4 luglio 2014, Telecom aveva sospeso senza preavviso i servizi voce e adsl;
- la sospensione era stata effettuata nella pendenza di altro procedimento di definizione davanti al Corecom Lazio Prot. Lazio D/365/2014;
- la fattura relativa al bimestre in corso al momento della sospensione era stata pagata;

- Telecom aveva disatteso un provvedimento temporaneo di riattivazione adottato dal Corecom Lazio il 6 febbraio 2014 (U 1043/14) nella pendenza di altra procedura;

- Telecom si era opposta alla migrazione verso Vodafone.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- Ripristino dei servizi, come da provvedimento temporaneo
- Indennizzo per illegittima sospensione dei servizi
- In subordine, autorizzazione alla migrazione verso Vodafone

2. La posizione dell'operatore Telecom

L'operatore ha eccepito in via preliminare l'inammissibilità dell'istanza perché avente ad oggetto richieste nuove rispetto a quelle avanzate in fase di conciliazione. Nel merito, ha escluso la propria responsabilità, perché la sospensione dei servizi, regolarmente preavvisata, era stata effettuata per morosità a seguito del persistente mancato pagamento del conto n. 3/14. Ha contestato altresì la propria responsabilità in ordine alla mancata migrazione, dal momento che la linea era cessata in epoca antecedente alla richiesta di migrazione. Da ultimo, ha eccepito l'inconferenza nel presente procedimento del provvedimento temporaneo U1043/14 adottato in altra controversia.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, viene rigettata l'eccezione di inammissibilità dell'istanza sollevata dall'operatore, in quanto infondata per la seguente ragione.

In applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, le domande avanzate nel presente procedimento non differiscono da quelle avanzate nella fase conciliativa. In entrambe le istanze, infatti, l'utente ha lamentato i medesimi inadempimenti dell'operatore - sospensione dei servizi e mancata migrazione – inadempimenti che, ove ritenuti sussistenti, darebbero diritto alla liquidazione di un indennizzo, pur in assenza di specifica domanda.

Ciò premesso, è inammissibile, e viene rigettata, la domanda dell'utente di ripristino dei servizi come disposto dal provvedimento temporaneo Corecom Lazio n. U1043/14 del 6 febbraio 2014, trattandosi di un provvedimento adottato nel corso di altra procedura definitiva, ormai conclusa, e la cui efficacia è pertanto cessata. Né la mera allegazione del modello GU5 alla memoria depositata nell'odierna definizione poteva validamente dare impulso al distinto procedimento d'urgenza, essendo necessario un separato deposito dell'istanza.

La domanda di ripristino, peraltro non più tecnicamente possibile, è comunque inammissibile perché estranea alla cognizione del presente procedimento, così come definita dall'art. 19, c. 4 del Regolamento e dalla del. AGCOM 529/09/CONS.

Per la stessa motivazione, non essendo l'Autorità adita competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di *facere* o *non facere*, è inammissibile e viene rigettata anche la domanda subordinata dell'utente di autorizzare la migrazione verso altro operatore Vodafone. Ad abundantiam, si evidenzia che la domanda è infondata. Dalla proposta di abbonamento Vodafone prodotta dall'utente, infatti, non risulta la data della richiesta di migrazione, e nella fattura Vodafone in atti del 6 ottobre 2014 si fa riferimento ad "accordi del 1.10.2014", ovvero successivi all'intervenuta cessazione della linea da parte di Telecom. Alcun coinvolgimento, e

responsabilità di Telecom, sarebbero dunque ravvisabili nella migrazione.

Viene infine rigettata la domanda di integrazione del contraddittorio nei confronti di Vodafone, nei cui confronti qualsivoglia richiesta sarebbe inammissibile, non essendo stato l'operatore chiamato nella precedente fase conciliativa.

Così limitata la domanda dell'utente, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la domanda di indennizzo per la sospensione dei servizi può essere parzialmente accolta per le seguenti ragioni.

3.1. Sulla sospensione

Telecom dichiara di aver effettuato la sospensione dei servizi per il mancato pagamento del conto n. 3/14 e produce, con riferimento a tale conto, il sollecito di pagamento del 17 giugno 2014 e la lettera del 24 luglio 2014, con la quale ha preavvisato l'utente della risoluzione contrattuale, nei dieci giorni successivi alla ricezione, in caso di persistente morosità. Dichiara altresì l'operatore di aver cessato l'utenza il 28 settembre 2014, perdurando l'insoluto.

L'istante ha contestato la comunicazione del 17 giugno 2014 perché priva di prova in ordine alla effettiva spedizione e ricezione, mentre non ha contestato la ricezione della comunicazione del 24 luglio 2014.

Nulla l'istante ha prodotto in ordine al conto n. 3/14 che, in mancanza di prova contraria, deve ritenersi essere rimasto non pagato.

Ciò premesso, da un lato, non avendo l'operatore provato di aver fornito all'utente il preavviso previsto dalla normativa di settore, attesa la mancata prova della ricezione della lettera del 17 giugno 2014, si ritiene che la sospensione dei servizi sia stata illegittimamente effettuata; dall'altro, non avendo l'utente provato di aver provveduto al saldo del detto conto n. 3/14, deve ritenersi che il contratto sia stato legittimamente risolto dall'operatore, come comunicato con la lettera, non contestata, del 24 luglio 2014.

Non avendo provato di aver sanato la morosità che ha determinato la sospensione dei servizi prima e la risoluzione del contratto poi, è influente, ai fini della decisione, l'avvenuto pagamento da parte dell'utente del conto successivo (il n. 4/14); nè sta ad indicare la mancanza di pregresse fatture insolute, la dicitura presente sulla fattura del 5 dicembre 2014 "Attenzione: non c'è niente da pagare", evidentemente riferita al solo conto bimestrale dicembre 2014.

Stante l'assorbente motivo dell'illegittimità della sospensione per mancato preavviso, è inoltre irrilevante, e comunque infondata, l'argomentazione dell'istante, secondo cui la sospensione sarebbe stata illegittima perché effettuata nella pendenza di altro procedimento di definizione (Prot. Lazio D/365/2014, concluso con Delibera DL/127/15/CRL). Nel corso di detto procedimento, infatti, l'utente lamentava malfunzionamenti dei servizi nel periodo di riferimento del conto insoluto, malfunzionamenti che però, in quanto tali, non legittimavano l'integrale mancato pagamento del corrispettivo della fornitura, con conseguente inapplicabilità alla fattispecie dell'art. 5.2 Delibera 173/07/CONS.

Tutto quanto sopra considerato, spetta all'utente la liquidazione di un indennizzo per la illegittima sospensione dei servizi voce e adsl per il periodo dal 4 luglio 2014 sino al 28 settembre 2014 (data dichiarata da Telecom di cessazione dell'utenza), che, ai sensi degli artt. 2 e 4.1 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS si liquida in Euro 825,00.

4. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 100,00 (cento/00), da porsi a carico di Telecom, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza del sig. xxx Calbi nei confronti della società Telecom Italia xxx.
2. La società Telecom Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura:
 - a) l'importo di Euro 825,00 (ottocentoventicinque/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 4.1 allegato A alla delibera 73/11/CONS come determinato in motivazione, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
3. La società Telecom Italia xxx è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.
5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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 (www.agcom.it).

Roma, lì 23 novembre 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto

