DELIBERA N. 131/2021/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxxxxx - Digital Telecommunication Services S.r.l. (IVO)
(GU14/252227/2020)

Il Corecom della RegioneToscana

NELLA riunione del 13 dicembre 2021;

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*";

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 denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*", in particolare l'art. 30, e il "*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA la "*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto *"Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura"* con il quale è stato

conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del "*Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia*", con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l'istanza dell'utente xxxx, del 03/03/2020 acquisita con protocollo n. 0096173 del 03/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto affari di cui al codice cliente n. C020xxxxx con l'operatore Digital Telecommunication Services S.r.l. (IVO), di seguito, per comodità, Digital (Ivo), lamenta l'emissione di fatturazione nonostante la sospensione dei servizi.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato che:

- constatava la difficoltà nella ricezione delle fatture, le quali "*pervenivano (e non sempre) sull'indirizzo mail fornito dall'utente direttamente da fatture@ivo.it modificato poi in DTS fatture*"; tale "*indirizzo non [veniva] riconosciuto dalla posta di outlook che girava tutte le fatture direttamente in SPAM, impedendo all'utente di aver prontezza della situazione*";
- constatava che, dalla "*metà giugno del 2018, [veniva] sospeso servizio*";
- successivamente s'interrompeva l'emissione di fatture e "*riteneva che il contratto si fosse definito con la cessazione del servizio*";
- in data 9 aprile 2019 inviava un reclamo a mezzo PEC e fax, per il tramite dell'associazione di riferimento, ad oggetto "*risoluzione contrattuale per giusta causa cc. C0207097*", dichiarando di dover "*rescindere dal rapporto contrattuale*" e "*alla restituzione degli apparati*". Evidenziava di essere "*disponibile a pagare quanto di sua spettanza relativo al servizio realmente goduto (ovvero fino al mese di giugno 2018) [contestando] invece le fatture successive che fanno riferimento a periodi post sospensione*";
- riceveva da uno studio legale incaricato dall'operatore per il recupero del credito il sollecito del 10 aprile 2019 per il pagamento di "*euro 656,64 per le causali di cui alle fatture N 010222 del 28.02.2019; N 015251 del 30.03.2018; N 015385 del 31.03.2018; N 015537 del 03.04.2018; N 020806 del 02.05.2018; N 030926 del 02.07.2018; N 041749 del 03.09.2018; N 051931 del 31.10.2018; N 063152 del 24.12.2018*".

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i) la "*risoluzione contrattuale senza costi- con cessazione secca delle utenze attive*";
ii) lo "*storno morosità fino a chiusura del ciclo di fatturazione*";
iii) il "*ritiro pratica del recupero del credito a cura e spese del gestore*";
iv) la "*assegnazione indennizzo per i disagi arrecati, inadeguata informazione e assistenza*";
v) la "*mancata risposta al reclamo*";
vi) le "*spese di procedura*".

In data 10 dicembre 2019 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Digital (Ivo) tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso per mancata comparizione dell'operatore.

2. La posizione dell'operatore.

La società convenuta non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione.

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

In primis, si rileva che:

- non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente;
- la domanda *sub i)* volta ad ottenere la "*risoluzione contrattuale"*, alla luce della documentazione in atti, ovvero dalla lettera di sollecito ricevuta da parte dello studio legale incaricato, si evince che l'ultima fattura emessa fosse quella "*N. 063152 del 24.12.2018*". Quindi, in assenza di ulteriori fatture allegate in istanza, appare sul punto cessata la materia del contendere;
- con riferimento alla richiesta *sub i)* volta ad ottenere il "*assegnazione indennizzo per i disagi arrecati, inadeguata informazione e assistenza*", per il principio del *favor utentis*, le richieste impropriamente definite risarcitorie possono essere ricondotte, laddove sussistano i presupposti, alle fattispecie previste dal Regolamento sugli Indennizzi

Pertanto, la presente disamina avrà ad oggetto le problematiche contestate esplicitamente con il reclamo dell'utente del 9 aprile 2019 ovvero l'emissione di fatturazione in assenza di erogazione dei servizi a partire dal 15 giugno 2018 e la mancata risposta al reclamo, come lamentato nel formulario GU14.

Con riferimento alla *res controversa*, si deve evidenziare, per completezza, che né il reclamo in atti, né la presente istanza, contengono una precisa contestazione inerente alla sospensione amministrativa a seguito di morosità. L'omesso pagamento delle

fatture è ammesso dall'utente, il quale focalizza la propria doglianza sul disagio per la difficile reperibilità delle fatture. Sul punto occorre evidenziare, che l'asserita mancata ricezione delle fatture (rimaste poi insolute) non esonera l'utente dall'obbligo di attivarsi per l'adempimento, richiedendone un nuovo invio. Inoltre, sul problema lamentato dall'utente del mancato ricevimento delle e-mail in quanto collocate nella cartella di spam, non può altro che evidenziarsi l'assenza di responsabilità dell'operatore sul punto.

Ciò posto, con riferimento alla domanda *sub ii)* è meritevole di accoglimento la doglianza dell'istante, intesa come richiesta dell'utente volta ad ottenere la regolarizzazione della propria posizione amministrativa nei confronti dell'operatore mediante lo storno di tutti gli importi fatturati dopo l'avvenuta sospensione del servizio da metà giugno 2018.

Innanzitutto si rileva che le doglianze mosse dall'istante nei confronti di Digital (Ivo) restano incontestate, non avendo l'operatore rilevato alcunché a propria difesa, tantomeno contraddetto la rappresentazione dei fatti esposta nell'istanza di definizione e si assume, quindi, che i servizi siano stati interrotti dal 15 giugno 2018.

Di conseguenza la richiesta è meritevole di accoglimento, atteso che, a fronte di quanto lamentato dall'istante, la società Digital (Ivo) avrebbe dovuto smentire le deduzioni dell'utente provando la regolare e continua fornitura dei servizi, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio della fruizione dei servizi telefonici di cui si controverte e della relativa riferibilità alle condizioni economiche applicate.

Ne consegue che, in assenza di controdeduzioni da parte della società Digital (Ivo), l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione di tutti gli importi fatturati a titolo di corrispettivo al codice cliente n. C0207097, a far data 15 giugno 2018 fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto delle spese dovute ad eventuali apparati.

Partimenti, in accoglimento alla domanda *sub iii),* l'utente ha diritto al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito

Viceversa, con riferimento alla domanda *sub iv)* circa i disagi connessi alla fatturazione inclusa la difficoltà della ricezione della stessa, occorre evidenziare che la mancata ricezione della fattura non esonera infatti l'utente da un proprio obbligo di attivazione volto a chiarirne le ragioni (come desumibile dall'orientamento espresso nelle delibere Agcom n. 86/12/CIR e Corecom Emilia Romagna n. 10/12). Al riguardo si evidenzia che la doglianza *sub iv)* non può essere accolta in quanto, a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi (*ex multis* Delibera Agcom n. 84/14/CIR, Agcom n. 140/15/CIR, Delibera Agcom n. 146/19/CIR).

Inoltre, può essere accolta la richiesta dell'istante *sub v)* per la mancata risposta al reclamo, che assorbe anche la richiesta *sub iv)* d'indennizzo per l'"*inadeguata informazione e assistenza"*.

Agli atti del procedimento risulta inesitato il reclamo del 9 aprile 2019 a mezzo PEC e fax, inviato per il tramite dell'associazione di riferimento.

Pertanto, attesa l'assenza di controdeduzioni da parte dell'operatore, l'istante ha diritto ad un indennizzo per mancata risposta al reclamo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il quale "*l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*".

Di conseguenza, a fronte del reclamo scritto inoltrato dall'istante in data 9 aprile 2019, in considerazione dei 283 giorni intercorrenti dal 25 maggio 2019 (scaduti i 45 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi dell'operatore) al 3 marzo 2020, data del deposito dell'istanza di definizione, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo, computato nella misura massima, di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al citato reclamo.

In conclusione, con riferimento alla domanda *sub vi)*, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 20, comma 6, del vigente Regolamento, atteso che l'operatore non ha neanche partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione.

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. xxxxx, nei confronti della società Digital Telecommunication Services S.r.l. (IVO) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Digital Telecommunication Services S.r.l. (IVO) è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di ogni addebito fatturato in relazione di tutti gli importi fatturati a titolo di corrispettivo al codice cliente n. C0207097, a far data 15 giugno 2018 fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto delle spese dovute ad eventuali apparati, nonché al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.
3. La società Digital Telecommunication Services S.r.l. (IVO) è tenuta, secondo le modalità indicate nel formulario, a corrispondere in favore dell'istante l'importo,

maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari ad euro 300,00 (trecento/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

4. La società Digital Telecommunication Services S.r.l. (IVO) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità indicate in istanza, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

5. La predetta Società Digital Telecommunication Services S.r.l. (IVO) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il 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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/ CONS.

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 sul sito web dell'Autorità.

Firenze,13 dicembre 2021

Il Segretario	Il Presidente
Cinzia Guerrini	*Enzo Brogi*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)