



Deliberazione n° 18 del 5/12/13

OGGETTO: Definizione controversia ----- : - Telecom Italia spa.

L'anno DUEMILATREDICI, il giorno 5 alle ore 18,30 del mese dicembre, nella sede di Via XXIV Maggio, n. 130 in Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Federico LIBERATORE	Presidente		
Carmina CIRILLO	Vicepresidente		
Michele DELLA LOGGIA	Componente		
Angelo SPINA	Componente		
Michele DE SANTIS	Componente		

Verbalizza il Direttore del Corecom, dott. Giuseppe ROSSI.

IL CORECOM MOLISE

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 Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, Organizzazione e funzionamento 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 ("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 14/12/2011 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1 gennaio 2012;

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;

VISTA l'istanza pervenuta in data il 11/03/2013 prot. n.322/COM/13, con la quale il sig. _____ in qualità di legale rappresentante della _____ ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta contro la società Telecom Italia spa;

VISTA la nota prot. 309/COM/2013 del 14/3/2013 con cui il Corecom Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, l'udienza al 19/4/2013 ed i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe;

VISTA la relazione istruttoria del responsabile del procedimento di definizione;

CONSIDERATO CHE:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

Con istanza depositata a questo a Corecom il 11/03/2013 prot. n.309/COM/13 il sig. _____ nella sua qualità di legale rappresentante della _____ con sede di _____ ha chiesto al Corecom Mousse la definizione di una controversia insorta contro Telecom Italia spa inerente il malfunzionamento ed interruzione della linea telefonica _____ . Nello specifico precisa di aver sottoscritto il 30/04/2012 un contratto con Telecom, e già dopo alcuni giorni la linea subiva frequenti interruzioni del servizio. Assume di aver segnalato altresì la presenza di un palo telefonico pericolante per la sostituzione senza alcun riscontro. Per tali motivi tramite il proprio legale di fiducia ha inviato una serie di reclami per la riattivazione in data 7/1/2013, 27/1/2013, 12/2/2013 e 27/3/2013 senza alcun riscontro. Conclude chiedendo il rimborso delle fatture n.8P00223052, 8P00273519; 8P00343422 E 8P004412994 per complessive €. di €392,50 in quanto

in tale periodo e precisamente da maggio 2012 al 10 aprile 2013 la linea era interrotta, indennizzo per i disservizi subiti e spese procedimento.

- a) Con nota prot.309/COM/13 del 14 marzo 2013 il Corecom ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento e l'invito a comparire all'udienza del 5/4/2013 ore 16,30.
- b) Con memoria difensiva del 12/4/2013 si costituisce Telecom Italia eccependo: 1) inammissibilità dell'istanza in quanto ha un oggetto che esula dalla competenza del Corecom; 2) Telecom sta tentando da più di un anno di avere il permesso dal [redacted] di installare nuovamente il palo crollato dal febbraio 2012 a causa di abbondanti nevicate ma lo stesso non ha mai dato il permesso. 3) Conclude chiedendo al Corecom il rigetto dell'istanza.
- c) All'udienza del 19/4/2013 erano presente entrambe le parti. L'istante nel riportarsi a quanto dedotto nel mod.GU14 comunica che il funzionamento della linea telefonica è stato ripristinato il 10/4/2013 e pertanto chiede l'indennizzo previsto dalla vigente normativa comprese le spese di procedimento. Telecom Italia, si riporta alla propria memoria difensiva e comunica che il palo è stato sostituito ed il disservizio è cessato. Le parti al fine di addivenire ad un accordo transattivo chiedono un rinvio breve dell'udienza al 7/5/2013. A tale data Telecom offre un indennizzo onnicomprensivo di €1.500,00 ma l'istante non accetta.
- d) Non essendo raggiunto alcun accordo la procedura è passata alla definizione del Corecom Molise.

2. Motivi della decisione.

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. L'eccezione di inammissibilità proposta da Telecom Italia va rigettata in quanto la controversia è insorta a causa del malfunzionamento della linea telefonica interrotta in corrispondenza di un palo telefonico crollato che l'utente ha indicato come presumibile motivo del disservizio.

...nel merito

Sul malfunzionamento della linea telefonica.

La ditta [redacted] in data 30/4/2012 ha sottoscritto un contratto con Telecom Italia, tariffa *Linea valore +* e lamentava da subito frequenti interruzioni della linea telefonica presumibilmente a causa di un palo telefonico crollato a seguito di recenti nevicate.

L'utente dichiara di aver segnalato ripetutamente il guasto della linea al 191 ma Telecom non ha mai provveduto a riparare lo stesso tant'è che è stato costretto ad incaricare un legale di fiducia per risolvere il problema.

Quest'ultimo ha inviato diversi reclami e diffide a Telecom per il ripristino della linea telefonica segnalando altresì che la probabile causa del malfunzionamento dipendesse dal danneggiamento del cavo telefonico sul palo divelto che più volte è stato chiesto di sostituirlo. Al riguardo produce note del 7/1/2013, 27/1/2013, 12/2/2013 e 27/3/2013 mai riscontrate da Telecom. Infine in Corecom ha anche emanato un provvedimento temporaneo in data 27/3/2013 al seguito del quale l'operatore ripristinato totalmente il palo telefonico che il corretto funzionamento della linea in data 10/4/2013.

Invero Telecom nei propri atti difensivi, precisa che l'istante "*pur sollecitando la sostituzione del palo crollato nel febbraio del 2012 a causa di abbondanti nevicate, non ha mai permesso, da un anno, fino al 3 aprile 2013 il posizionamento del tirante del nuovo palo in terreno di sua proprietà necessario per l'installazione del palo nonostante che questa installazione non comporti alcun ostacolo all'accesso dei mezzi agricoli al fondo*". Aggiunge che "*solo da pochi giorni (3/4/2013) ha accolto la richiesta Telecom all'installazione del tirante a confine con il proprio fondo*".

Tali affermazioni non essendo state né contestate e né smentite da parte attrice possono essere considerate attendibili per cui l'istante, ai sensi dell'art. 1227 del c.c., va ritenuto responsabile colposo in concorso

con Telecom del perdurare del lungo periodo di malfunzionamento della linea opponendosi alla collocazione del tirante e del palo nella sua proprietà da parte dell'operatore.

Invero il gestore, nell'udienza di definizione del 7/5/2013 ha anche offerto un indennizzo omnia di € 1.500,00 per il disagio causato ma l'istante non ha accettato.

In conclusione Telecom Italia è responsabile nella causazione del disservizio in esame in misura minima e comunque in base ai criteri di equità non superiore al 30% per i motivi anzidetti e va condannata al pagamento di un indennizzo commisurato ai giorni di effettivo malfunzionamento della linea telefonica ossia dal 1/5/2012 al 10/4/2013; gg.345 x € 5 = € 1.725,00 (art. 5 Regolamento Agcom) che si raddoppia in quanto l'utenza è business (art.12 comma2 Regolamento Agcom) per un totale di € 3.450,00 ridotto del 70% per il concorso di colpa dell'istante. = € 1.035,00.

Sul rimborso delle fatture indebitamente pagate.

Essendo accertato che la linea è risultata interrotta e mal funzionante dal 1/5/2012 al 10/4/2013, all'utente vanno corrispondentemente rimborsate le fatture n.8P00223052, 8P00273519; 8P00343422 e 8P004412994 per complessivi € 392,50 ridotta, per concorso di colpa dell'utente del 70% = € 117,75.

Sulla mancata risposta ai reclami

A riguardo rileva, 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.

In caso 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, esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile.

Nel caso in esame all'utente gli è stato impedito l'esercizio del suo diritto di essere *ascoltato, di dialogare e di essere in contraddittorio con il gestore*, in violazione alle norme vigenti in materia (art.11, comma 2, della delib. Agcom 179/03/CSP).

Per tale motivo l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*", anche in quanto inadempimento contrattuale. Per la determinazione dello stesso si applica alla fattispecie il parametro previsto dall'art.11 dell'Allegato A secondo il quale: "*1. Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00.*"

Nel caso di specie l'utente ha inviato in data 08/01/2013 il primo reclamo tramite raccomandata a.r. per ottenere la riattivazione della linea telefonica ingiustamente interrotta, senza avere **alcuna** risposta fino all'udienza di definizione del 19/4/2013 in cui ha potuto finalmente interloquire con l'operatore.

Sono gg. 100-30gg. previsti dall'art.4 della Carta servizi Telecom = 70gg x 1€ gg = € 70,00 (art. 11/1[^] Regolamento Agcom 73/11/CONS.) Si precisa che l'indennizzo previsto per la mancata risposta ai reclami è considerato in modo unitario anche in caso di reclami reiterati o successivi purché riconducibili al medesimo *disservizio* (Art.11 comma 2 Regolamento indennizzi Agcom).

Nel caso in esame i successivi reclami prodotti dall'istante in data del 29/1/13, 12/2/2013 e 27/3/2013 riconducendosi al medesimo disservizio non possono essere ulteriormente indennizzati.

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, e 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, si ritiene congruo liquidare l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso spese procedimento.

Istanza presentata dalla società in oggetto va accolta come in motivazione e pertanto

DELIBERA

di accogliere l'istanza avanzata dalla : _____ e di condannare Telecom Italia spa al pagamento dei seguenti indennizzi:

- €. 1.035,00 per interruzione della linea telefonica;
- €. 50,00 per rimborso spese di procedura di 1^ e seconda istanza.
- €. 70,00 per mancata risposta ai reclami.
- €. 117,75 per rimborso di fatture pagate;

di notificare alle parti il presente provvedimento, di trasmetterlo all'Agcom e di pubblicarlo sul sito del Corecom Molise.

Le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di conciliazione della controversia (11/03/2013) al soddisfo.

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 dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica ed entro tale termine dovrà comunicare altresì, a questa Autorità, l'avvenuto adempimento.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. leg.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.

Il Responsabile del procedimento di Definizione

Dr. Francesco Colucci

Il Direttore

dr. Giuseppe Rossi

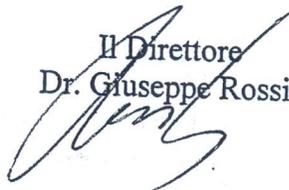


IL PRESIDENTE
Dr. Federico Liberatore

Campobasso,

5/12/2013

Il Direttore
Dr. Giuseppe Rossi



6