

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDACTED] Chiappa**
/Clouditalia Telecomunicazioni [REDACTED]

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. [REDACTED]

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- 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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- 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 Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- 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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 326 del 2 settembre 2014 con cui il Sig. ████████ Chiappa chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Clouditalia Telecomunicazioni ████████ (di seguito, per brevità, Clouditalia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 4 settembre 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

controversia e la successiva comunicazione del 23 gennaio 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 2 marzo 2015;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il Sig. Chiappa, titolare di un contratto per la fornitura del servizio di accesso ad Internet a banda larga con tecnologia *wireless*, denominato "AMELIA Home Wireless", lamenta i ripetuti malfunzionamenti e l'interruzione del servizio verificatisi nel corso del rapporto contrattuale; chiede, pertanto, lo storno delle fatture insolute, l'indennizzo per il disservizio subito ed il rimborso di talune spese sostenute.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

Nell'anno 2011 l'istante stipulava un contratto con l'operatore Clouditalia per la fornitura del servizio di accesso ad Internet a banda larga con tecnologia *wireless*, denominato "AMELIA Home Wireless".

In data 10 giugno 2013, a seguito di precedenti episodi di malfunzionamento del servizio, l'istante inviava un primo reclamo scritto all'operatore con cui, dato atto di avere saldato precedenti fatture insolute, lamentava la "lentezza" del collegamento ad Internet e chiedeva la celere soluzione del disservizio; in particolare, segnalava che *"il servizio pagato per Amelia Home Wireless Flat dovrebbe corrispondere a 7 MB da una distanza di 10 km dal terminale dell'antenna, ma da misurazioni effettuate non arriva a 2 MB"*.

In data 23 settembre 2013 l'istante inviava un secondo reclamo scritto all'operatore con cui, dato atto della persistenza di *"disservizi nel collegamento ad internet che si protraggono continuamente"*, reiterava la richiesta di ripristino del servizio.

Con e-mail del 26 settembre 2013 l'operatore dava atto dell'esistenza di *"problemi di mancanza di banda sul sito"* e segnalava che era in corso *"il processo di aggiornamento del sito"* per *"ampliamento di banda"*.

Con successivi fax del 26 e 27 settembre 2013 l'istante segnalava che il collegamento ad internet era *"cessato definitivamente"* dal 22 settembre 2013 e, con fax del 2 ottobre 2013, preannunciava di *"sospendere il pagamento dei canoni mensili fino alla soluzione del Vs. disservizio con quantificazione del danno arrecatoci a servizio ripristinato"*.

Con fax del 25 ottobre 2013 l'istante segnalava che, da tre giorni, il servizio aveva ripreso a funzionare *"in modo lento e discontinuo"* e, con successivo fax del 28 ottobre 2013, dato atto che il collegamento ad Internet si era *"nuovamente bloccato"*, comunicava che avrebbe *"sospeso"* il pagamento della fattura del 7 ottobre 2013 e di quelle successivamente emesse fino al completo ripristino del servizio.

Anche nel mese di novembre 2013 il servizio di collegamento ad Internet, *"che aveva ripreso a funzionare in modo lento e discontinuo fino al 09/11/2013"*, subiva ripetute interruzioni tanto che, con fax del 20 novembre 2013, l'istante comunicava che avrebbe sospeso il pagamento delle fatture del 7

ottobre 2013 e del 7 novembre 2013, sollecitando nuovamente la riparazione del disservizio.

Con lettera raccomandata del 10 dicembre 2013, inviata in risposta ad un sollecito di pagamento dell'operatore, l'istante contestava il mancato ripristino del servizio e, dato atto del persistere delle problematiche già segnalate, ribadiva che non avrebbe pagato le fatture insolute *"fino alla piena e totale rimessa in funzione del servizio per cui abbiamo sottoscritto l'abbonamento"*.

La situazione, tuttavia, rimaneva invariata anche nei mesi successivi atteso che, sebbene l'operatore avesse comunicato il ripristino del servizio, *"il collegamento ad internet continua[va] a bloccarsi ed a funzionare in modo discontinuo"*, così come segnalato dall'istante con i fax dell'11 e 17 febbraio 2014.

Con lettera raccomandata dell'8 marzo 2014, inviata in risposta ad un sollecito di pagamento dell'operatore, l'istante contestava nuovamente il mancato ripristino del servizio e, dato atto che la velocità del collegamento ad internet continuava ad essere *"molto lenta"*, insisteva nella richiesta di storno totale delle fatture insolute.

Nei mesi di marzo, aprile, maggio e giugno 2014 il servizio continuava a subire ripetute interruzioni tanto che il Sig. Chiappa, con lettera raccomandata del 9 maggio 2014, contestava il nuovo sollecito di pagamento comunicando che non avrebbe effettuato *"nessun tipo di pagamento"* fino alla completa risoluzione dei problemi di connessione ad internet.

Nel mese di maggio 2014 l'operatore, a seguito dei contatti intercorsi con l'istante, formulava una proposta di definizione a *"saldo e stralcio"* delle fatture insolute, ammontanti a complessivi euro 160,31, proponendo il pagamento del minor importo di euro 100,13; con fax del 3 giugno 2014 l'istante, dato atto del persistere del disservizio, comunicava che non accettava *"nessun tipo di saldo e stralcio se non lo storno totale delle fatture aperte e da emettere"*.

In data 10 luglio 2014 la parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana nei confronti dell'operatore Clouditalia, tentativo che si concludeva con esito negativo per mancata adesione dell'operatore convenuto.

Con l'istanza di definizione della controversia, la parte istante ha chiesto:

- 1) *"Storno totale delle fatture aperte dal settembre 2013 ad oggi";*
- 2) *"Rimborso spese sostenute per impianto antenna non utilizzabile € 200,00";*
- 3) *"Rimborso per spese di comunicazione disservizi a mezzo Fax raccomandate telefonate ecc. € 500,00";*
- 4) *"Rimborso per 243 x € 2,50 giorni di malfunzionamento "intermittente" pari a € 607,50";*
- 5) *"Rimborso per 300 x € 5,00 giorni di interruzione del servizio pari a € 1.500,00".*

In data 3 ottobre 2014, nel rispetto dei termini procedurali, l'operatore Clouditalia ha trasmesso una propria memoria difensiva con cui ha dedotto, in particolare, quanto segue: che il contratto stipulato dal Sig. Chiappa prevedeva l'utilizzo di un'antenna per captare il segnale internet; che il Sig. Chiappa aveva acquistato in proprio tale antenna; che, *"come è stato più volte spiegato al cliente, la discontinuità del segnale era dovuta più che altro al posizionamento di tale antenna sul tetto"*; che, pertanto, era stato *"proposto al Sig. Chiappa di spostare tale apparato per migliorare la ricezione al costo contrattuale di € 60 per l'intervento, ma ha sempre rifiutato"*; che il cliente era stato cessato il 19 giugno 2014; che, durante il periodo de quo, *"è possibile che la navigazione sia stata più lenta, ma, salvo alcuni giorni di*

effettivo blocco totale, il servizio ci risulta fruito”; infine, “considerato che anche la banda MB fornita da Clouditalia si possa essere progressivamente assottigliata con la contrattualizzazione di nuovo utenti”, proponeva a titolo conciliativo “lo storno integrale della scheda contabile (pari ad € 200,48 di fatture non pagate) oltre al pagamento di € 100,00 di indennizzo”.

Si segnala che l’istante, all’udienza di discussione della controversia, ha dato atto di non avere ricevuto la suddetta memoria dell’operatore la quale, in effetti, risulta trasmessa soltanto all’Ufficio e non anche alla parte istante, così come invece espressamente indicato nella comunicazione di avvio del procedimento. Stante la lesione del principio del contraddittorio che ne consegue, non avendo la parte istante potuto conoscere le difese dell’operatore e formulare eventuali repliche, non si potrà tenere conto, ai fini della decisione, di quanto dedotto dall’operatore Clouditalia nella memoria in questione.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare.

Va preliminarmente rilevata l’inammissibilità delle domande rassegnate *sub* 2), 3), 4) e 5), trattandosi di domande nuove, formulate per la prima volta in sede di definizione della controversia e, pertanto, in violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione, il quale impone che le domande rimesse alla decisione dell’Autorità siano state previamente sottoposte al tentativo di conciliazione.

Al riguardo, dall’esame del formulario UG presentato per l’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione si evince che l’istante, in quella sede, aveva chiesto *“lo storno totale delle fatture e la riparazione del disservizio che sta continuando e la ripresa dei pagamenti a servizio ripristinato in modo mensilmente continuativo”*, senza formulare alcuna richiesta di rimborso di spese sostenute né di indennizzo. Ne consegue che le domande in questione non possono essere trattate in questa sede.

Del resto, le domande rassegnate *sub* 2) e 3) sono inammissibili anche perché, avendo carattere risarcitorio, esulano dal contenuto tipico e vincolato della pronuncia di definizione della controversia.

Al riguardo, si ricorda che ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento, *“l’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”*, riconoscendo con ciò la possibilità per il CoReCom di condannare l’operatore esclusivamente al rimborso e/o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi, con esclusione di ogni pronuncia di carattere risarcitorio.

La parte istante, invece, ha avanzato nei confronti dell’operatore convenuto una domanda tipicamente risarcitoria – riservata, come tale, alla cognizione esclusiva dell’Autorità giurisdizionale ordinaria –, in quanto tesa a conseguire l’equivalente monetario corrispondente al depauperamento economico subito per l’acquisto dell’*“impianto antenna”* asseritamente non utilizzabile e per il tempo speso nella corrispondenza con l’operatore.

E’, invece, ammissibile la domanda rassegnata *sub* 1), trattandosi di mera precisazione della domanda già formulata in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione ed avente ad oggetto *“lo storno totale delle fatture”*.

Nel merito.

La presente controversia verte sui ripetuti episodi di malfunzionamento e di interruzione del servizio di collegamento ad Internet fornito dall’operatore convenuto, in relazione ai quali l’istante ha chiesto –

quale unica domanda ammissibile – lo “*storno totale delle fatture aperte dal settembre 2013 ad oggi*”.

La domanda è fondata.

Si deve premettere che, secondo quanto previsto dalla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con la Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (articolo 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e, in caso di disservizio, sono tenuti ad intervenire tempestivamente per la risoluzione delle problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio in questione e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, l'utente ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 del codice civile. Parimenti, qualora l'operatore non dimostri di avere fornito il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, l'utente avrà diritto allo storno (ovvero al rimborso) degli importi addebitati in fattura nel periodo *de quo*.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento emerge che il servizio di collegamento ad Internet fornito dall'operatore convenuto, già oggetto di ripetuti episodi di malfunzionamento, ha cessato di funzionare nel mese di settembre 2013 per poi riprendere, ad ottobre, soltanto “*in modo lento e discontinuo*”. Risulta peraltro che l'istante, anche nei mesi successivi e fino alla cessazione del contratto, non ha potuto godere pienamente del servizio in questione poiché lo stesso, così come indicato nei numerosi reclami in atti, continuava “*a bloccarsi ed a funzionare in modo discontinuo*”.

A conferma e riprova di quanto sopra, si rileva che l'operatore Clouditalia, con e-mail del 26 settembre 2013 allegata all'istanza, ha confermato l'esistenza di “*problemi di mancanza di banda sul sito Volsci (il 34MB di trasporto è quasi a tappo)*”, segnalando che era in corso “*il processo di aggiornamento del sito*” per “*ampliamento di banda*”. Non risulta, tuttavia, che l'operatore si sia adoperato per la risoluzione di tali problemi né che abbia fornito all'istante i dovuti aggiornamenti al riguardo.

Anche nel corso del presente procedimento l'operatore Clouditalia, ammettendo peraltro la possibilità “*che la navigazione sia stata più lenta*” e che vi erano stati “*alcuni giorni di effettivo blocco totale*”, non ha fornito nessuna prova di avere erogato il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, così come previsto dal contratto e dalla normativa di settore sopra richiamata. Si rileva, in proposito, che ancora nei mesi di aprile, maggio e giugno 2014 l'istante lamentava il “*continuo distacco del collegamento ad internet*”, chiedendo – in ragione della mancata fruizione del servizio – lo “*storno totale*” delle fatture aperte.

In tale contesto, pertanto, deve dichiararsi la responsabilità dell'operatore Clouditalia ai sensi dell'art. 1218 del codice civile per il mancato funzionamento ed il malfunzionamento del servizio in questione, con conseguente diritto della parte istante allo storno integrale delle fatture emesse dall'operatore dal mese di settembre 2013 incluso fino alla cessazione del contratto *de quo*.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, sesto comma, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti, nonché delle Linee Guida approvate con la Delibera n. 276/13/CONS.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Raffaele Cioffi in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 2 ottobre 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 2 settembre 2014 dal Sig. [REDACTED] Chiappa nei confronti di Clouditalia Telecomunicazioni [REDACTED], che l'operatore provveda:

- 1) alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno integrale delle fatture emesse dal mese di settembre 2013 incluso fino alla cessazione del contratto *de quo*, avente codice cliente [REDACTED];
- 2) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, dell'importo di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera n. 276/13/CONS

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini