

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 23/16
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX DI CAROCCIA XXX/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 25/16)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 6 maggio 2016 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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*”;

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 sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM 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 AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006 “*Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*”;

VISTA l'istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell'art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla Società XXX di XXX Carocchia data 10 febbraio 2016 ed acquisita in pari data al prot. n. 3456;

La posizione dell'istante

L'istante precisa di aver chiesto all'operatore convenuto in data 25/03/2015 il trasloco della propria linea telefonica avvenuto ben 8 mesi successivi alla data della richiesta, nel novembre 2015. E ciò nonostante i numerosi reclami e segnalazioni anche attraverso il 191 che puntualmente dava rassicurazioni dell'imminente trasloco.

Oltre al danno anche la beffa: a fronte della mancata erogazione del servizio Telecom a partire dall'estate 2015 pretendeva anche il pagamento del servizio non funzionante.

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

- i. Un equo indennizzo dei danni subiti per danno emergente e lucro cessante in misura non inferiore ad euro 50.000,00;
- ii. Storno delle fatture illegittimamente emesse;

1. La posizione dell'operatore

Telecom eccepisce l'inammissibilità dell'istanza per carenza di legittimazione attiva atteso che nei confronti dell'istante non vi è nessun rapporto contrattuale, atteso l'intestataria dell'utenza di cui si discute è un soggetto diverso, come può evincersi esaminando le rispettive partite IVA. Eccepisce inoltre l'inammissibilità dell'istanza in quanto in contrasto con l'art. 19, comma 4 della Delibera 173/07/CONS poiché volta al riconoscimento del risarcimento del danno.

Nel merito precisa di aver agito correttamente informando l'istante in data 27/07/2015 della sospensione del trasloco a seguito della necessità di acquisizione di appositi permessi dell'amministrazione comunale per poter procedere all'ultimazione della procedura richiesta.

In data 10/08/2015 infatti indirizzava un'apposita comunicazione sia all'impresa edile incaricata della realizzazione del complesso residenziale in cui ha sede la società istante che al Comune di Pescara per confermare l'esito positivo della verifica avente ad oggetto l'idoneità di tale infrastruttura ad ospitare la rete di telecomunicazioni e procedere così all'ottenimento dei relativi permessi. Il settore tecnico competente del Comune rilasciava l'autorizzazione per l'esecuzione dei lavori in data 25/08/2015, indicando espressamente il periodo entro il quale doveva essere completato l'intervento (14/16/settembre 2015). Pertanto il trasloco veniva effettuato e completato il 12/10/2015, tuttavia non si poteva procedere all'attivazione del servizio dati a causa della saturazione della centrale su cui la risorsa sarebbe andata ad attestarsi. A questo punto in data 24/11/2015 veniva contattato il cliente per proporre la conversione della linea RTG in linea in fibra, lo stesso acconsentiva, ma il 10/12/2015 l'ordine di attivazione in fibra veniva annullato per rinuncia dell'istante.

Ribadisce che la propria condotta è stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattuali previsti, atteso che il ritardo nel trasloco è stato provocato dalla mancanza dei permessi urbanistici necessari per la realizzazione dei lavori.

Fa presente che l'istante risulta debitore dei conti telefonici nn. 3/15, 4/15, 5/15 e 6/15 per l'importo complessivo di euro 755,50 e che sui medesimi conti è presente traffico telefonico.

Deposita: schermate pitagora, lettera inviata in data 27/07/2015, lettera datata 10/08/2015, autorizzazione esecuzione lavori del 25/08/2015, conti telefonici insoluti.

2. Motivazione della decisione

In via preliminare è opportuno chiarire che **la richiesta di risarcimento del danno formulata dalla parte istante non può trovare accoglimento** in questa sede. In particolare, sia la quantificazione che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie *“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”*, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS.

Relativamente all'altra eccezione posta da Telecom relativa all'asserita carenza di legittimazione attiva dell'istante, si evidenzia che la stessa non può essere accolta in quanto, dalla documentazione acquisita successivamente alla data dell'udienza di discussione, si tratta del medesimo soggetto giuridico. Infatti come da comunicazione trasmessa da parte istante risulta che il sig. Caroccia, insieme con la socia XXX Muzi, ha rilevato la casa editrice nel 2003, costituendo la società in accomandita semplice “XXX di XXX Caroccia”, successivamente trasformata in s.r.l. nell'anno 2004. L'attuale società unipersonale a responsabilità limitata è sorta il 23/4/12 con atto di cessione di quota sociale da parte dell'erede della defunta socia XXX Muzi. Si è trattato di mera trasformazione con prosecuzione dell'attività nella nuova forma societaria. Vi è stata dunque una successione della s.r.l. unipersonale in tutti i rapporti attivi e passivi della precedente società, compreso il contratto che riguarda questo procedimento.

Prima di entrare nel merito questione, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso dalla Cassazione, Sezioni Unite, sentenza. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

L'istruttoria condotta ha accertato che l'istante in data 25/03/2015 effettuava una richiesta di trasloco della propria utenza fissa. Come confermato da parte convenuta il trasloco veniva ultimato solo in data 05/10/2015.

Nella fattispecie spettava dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito al trasloco richiesto nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che il ritardo è stato determinato da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà a lui non imputabili, o ancora di provare che i disservizi di malfunzionamento lamentati erano stati comunque risolti.

Telecom adduce a sua discolpa che il ritardo nell'ultimare la procedura richiesta è stato provocato dalla mancanza dei permessi urbanistici necessari per la realizzazione dei lavori.

Tuttavia, seppure tale giustificazione può ritenersi plausibile atteso che effettivamente per la realizzazione del trasloco sono stati necessari i predetti permessi e la conseguente ultimazione dei lavori per la posa del cavo telefonico interrato, si ritiene che l'operatore convenuto, in ossequio al principio di buona fede che sempre accompagna le obbligazioni ex contractu, avrebbe dovuto fornire ampia informazione all'istante circa i motivi del ritardo o le cause che impedivano l'attivazione del servizio.

L'unica nota che, infatti, è stata trasmessa all'istante reca la data del 25/07/2015, vale a dire ben quattro mesi dopo la richiesta di trasloco inviata dall'istante e, peraltro, inoltrata solo in risposta all'ennesima segnalazione del medesimo.

A ciò si aggiunga che la nota inviata da Telecom alla ditta di costruzioni e al Comune di Pescara per la richiesta di verifica dell'idoneità dell'infrastruttura reca la data del 10/08/2015. Quanto dedotto evidenzia, quindi, che il comportamento tenuto da Telecom non può affatto ritenersi operoso e proattivo rispetto alla richiesta dell'utente, essendosi attivata solo ad agosto 2015 al fine di risolvere le problematiche tecniche necessarie per l'effettuazione del trasloco, nonostante, tra l'altro, le numerose sollecitazioni dell'utente.

Si ritiene, pertanto, che la sua condotta non sia stata conforme agli obblighi contrattualmente previsti e che sussista una sua responsabilità per il ritardo nel trasloco, con conseguente diritto dell'utente al riconoscimento dell'indennizzo previsto dalla delibera AGCOM 73/11/CONS.

Per il calcolo dell'indennizzo, viene in rilievo il combinato disposto dell'art 12, trattandosi di utenza business, e dell'art. 3, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, il quale prevede che *“nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”*; viene in rilievo, altresì, l'art. 3, comma 2, del Regolamento medesimo, il quale prevede che l'indennizzo è applicato *“anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”*.

Con riguardo al periodo indennizzabile, il dies a quo, in mancanza di diverse indicazioni circa la data concordata per il trasloco della linea, deve essere individuato nel 46° giorno lavorativo successivo alla richiesta di trasloco e, dunque, nel 10 maggio 2015; il dies ad quem, invece, alla stregua dei principi sopra richiamati, deve essere individuato nel momento in cui è stato effettivamente realizzato il trasloco, vale a dire il 12 ottobre 2015. Tenuto conto che il mancato trasloco ha avuto ad oggetto sia il servizio voce che il servizio Adsl, l'indennizzo ammonta ad euro 4.650,00 (euro 15,00 x 2 x 155 giorni).

Dall'accertamento della responsabilità di cui sopra deriva, altresì, a fronte della mancata fruizione dei servizi, così come richiesto dall'istante, l'accoglimento della richiesta relativa allo storno dell'insoluto di cui ai conti telefonici 3/15, 4/15, 5/15 e 6/15 per l'importo complessivo di euro 755,50.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) attesa la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA
Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dalla società XXX di XXX Caroccia, nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

2. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, oltre a corrispondere in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante annullando i conti telefonici 3/15, 4/15, 5/15 e 6/15 per l'importo complessivo di euro 755,50 (settecentocinquantacinque/00);

3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo pari ad euro 4.650,00 (quattromilaseicentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per il ritardato trasloco ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli artt. 12 e 3 del Regolamento indennizzi.

4. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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).

L'Aquila, 6 maggio 2016

IL RELATORE
F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL PRESIDENTE
F.to Dott. Filippo Lucci

IL DIRIGENTE
F.to Dott.ssa Michela Leacche

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.