

Co.Re.Com. Cal/Nic

DELIBERAZIONE N. 271

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – MORO S. c/TELECOM ITALIA
Utenza n.: xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 09/09/2014, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

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, lett. a), n. 14;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com." e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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 ed il Co.Re.Com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 9 giugno 2014, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 27577, con cui il ricorrente, ha chiesto l'intervento di questo organismo per la definizione della controversia in essere con la Società Telecom; ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e succ. modif. ed int.;

la nota del 17 giugno 2014 (prot. n. 28550), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il ricorrente ha depositato, presso questo Co.Re.Com., istanza di definizione della controversia, per rappresentare che, a seguito di richiesta di attivazione (19 marzo 2014) di una nuova linea telefonica, il gestore Telecom ha comunicato l'impossibilità di poter procedere in tempi brevi all'attivazione del nuovo impianto, a causa dell'opposizione di terzi proprietari limitrofi al sito in cui esegue l'intervento necessario per la realizzazione della nuova linea telefonica.

Ha specificato di aver reclamato numerose volte.

Posto che il tentativo di conciliazione si è concluso con un verbale di mancata conciliazione, ha chiesto di definire l'odierna controversia, allegando copia della documentazione comprovante quanto da essa dichiarato, al fine di ottenere dall'operatore:

- *L'attivazione della linea telefonica servizi voce e adsl;*
- *Irrogazione della sanzione nei confronti della Telecom;*
- *Indennizzo di € 1.230,00 (dal 10 giugno 2014 fino all'attivazione dei servizi) per mancata attivazione del servizio voce e adsl;*

- *Indennizzo di € 207,50 (dal 10 giugno 2014 fino all'attivazione dei servizi) per mancati oneri informativi;*
- *Indennizzo per mancata risposta ai reclami dal 9 aprile 2014 (invio del reclamo tramite raccomandata a/r);*
- *Spese legali.*

Con nota del 17 giugno 2014, sono stati chiesti alle parti i chiarimenti istruttori ritenuti necessari. Sia l'operatore che il legale dell'istante, hanno prodotto memoria difensiva e documentazione a supporto della rispettiva posizione.

Telecom, con propria memoria ha contestato la ricostruzione della vicenda effettuata dall'istante, e ha rilevato l'infondatezza dell'istanza di definizione di cui ha richiesto il rigetto con ogni conseguenza di legge, specificando, in aggiunta a ciò, che:

- *"per la fattispecie in esame, l'art. 26 delle CGC Telecom, in tema di ritardi nell'adempimento degli obblighi assunti nella fornitura del servizio prevede che qualora Telecom non rispetti i termini previsti per l'attivazione del servizio, la riparazione di un guasto ... il cliente ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal cliente per ogni giorno di ritardo incluso il sabato o di inadempimento delle condizioni, di volta in volta, stabilite";*
- *"tale indennizzo non trova applicazione e il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile al cliente ovvero a terzi diversi da Telecom, considerando anche i suoi subappaltatori/subfornitori";*
- *"la mancata attivazione della linea in oggetto dipende dall'opposizione di terzi al passaggio del cavetto sulla loro abitazione, opposizione che ad oggi è ancora presente";*
- *"dalla documentazione presentata anche dall'utente, emerge che lo stesso è stato sempre costantemente informato sugli inadempimenti che non consentivano l'attivazione dell'impianto, per mancanza di permessi privati";*
- *"per superare l'opposizione del terzo, sta verificando con appositi sopralluoghi, ogni possibilità per trovare la soluzione al problema";*
- *"il mancato rispetto dei termini di attivazione degli impianti non è imputabile a Telecom";*
- *"alla luce di tali considerazioni la Telecom, ha chiesto al Co.Re.Com. di voler rigettare le richieste formulate dall'istante".*

L'istante ha depositato memorie e note di replica alle memorie dell'operatore, con cui ha ribadito quanto già rappresentato con l'istanza GU14.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14, del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Non è ammissibile tuttavia la domanda di esecuzione in forma specifica del contratto formulata con istanza di definizione.

Del pari è inammissibile la richiesta formulata dall'istante nel formulario Gu14, circa "indennizzo per mancata trasparenza contrattuale", in quanto non coincidente con l'oggetto e le richieste formulate nell'istanza di conciliazione (formulario UG).

L'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta, in quanto non è stata richiesta espressamente dalle parti e non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione.

2. Riguardo al merito.

La presente controversia ha come oggetto la mancata attivazione del servizio voce e adsl da parte dell'operatore Telecom.

2.1 Sulla mancata attivazione del servizio voce - adsl e il relativo indennizzo.

L'istante ha lamentato la mancata attivazione della linea telefonica residenziale richiesta il 19 marzo 2014 all'operatore Telecom, con i disagi ed i disservizi connessi alla mancanza della linea telefonica.

Per costante orientamento dell'AGCOM, "qualora l'utente lamenti l'inadempimento o 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 deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso (per esempio la necessità di ottenere permessi amministrativi o autorizzazioni analoghe o fatti ascrivibili all'utente) ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. 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, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati, per esempio documentando la tempestività delle richieste inviate".

L'esame dei riscontri inviati all'istante dall'operatore Telecom, hanno dimostrato che non è possibile poter far rientrare la richiesta nel caso di "eccezionalità tecnica". Telecom si è limitata ad informare l'istante, in data 31 marzo 2014, dell'impossibilità di poter procedere all'attivazione del nuovo impianto a causa dell'opposizione da parte dei terzi proprietari limitrofi- e quindi di non poter procedere alla realizzazione dello stesso, non allegando all'uopo alcuna prova che dimostri di essersi attivato per rimuovere gli ostacoli collegati all'impossibilità di attivazione della linea, tale da esimerlo da una eventuale responsabilità.

Solo il 2 luglio 2014, ad integrazione della memoria istruttoria, già depositata, ha prodotto la richiesta di autorizzazione per l'esecuzione scavo per la posa dei cavi telefonici, inviata il 24 giugno 2014 al Comune di Reggio Calabria, che dimostra l'eccezionalità a procedere nei tempi alla realizzazione del nuovo impianto, ed è da tale data dunque che si può ritenere il gestore non responsabile.

Nel merito, pur evincendosi dalla documentazione probatoria fornita da Telecom che gli effettivi problemi ostativi alla attivazione della linea, risultavano riconducibili alla opposizione del terzo limitrofo, si evince che alcuna prova viene fornita dall'operatore in ordine alle comunicazioni inviate al terzo oppositore o in ordine all'attività svolta per la richiesta ed il rilascio dei permessi.

Per meglio inquadrare la fattispecie, occorre premettere che l'art. 53 del Codice delle comunicazioni elettroniche (CCE), in recepimento di normativa comunitaria, stabilisce che sul territorio nazionale tutti gli utenti, a prescindere dalla loro ubicazione geografica, devono poter fruire di determinati servizi di comunicazioni elettroniche ad un livello qualitativo prestabilito.

Si tratta, come è evidente, di una disposizione di democrazia della comunicazione, finalizzata, in pratica, ad evitare che zone e utenti meno redditizi in termini di investimenti commerciali per gli operatori, rimangano prive della possibilità di utilizzare almeno un set minimo di servizi di comunicazioni elettroniche; una o più imprese sono designate per la fornitura di questi servizi, che vengono definiti di "servizio universale", per richiamare il fatto che devono essere disponibili per tutti gli utenti che ne fanno richiesta, ad un prezzo accessibile, come espressione ed applicazione pratica di un fondamentale diritto della persona.

Ad oggi l'impresa designata alla fornitura del Servizio Universale è la Società Telecom Italia ed i relativi costi, qualora costituiscono un onere ingiustificato, sono ripartiti fra i vari fornitori di reti e servizi di comunicazioni elettroniche. Attualmente rientrano nell'ambito dei servizi previsti dal Servizio Universale (artt. 54, 55, 56 57 e 59 CCE) i seguenti servizi:

a. il servizio di telefonia fissa che consenta di effettuare e ricevere chiamate (anche tramite operatore), comunicare via fax, trasmettere dati (ad es. via Internet, con un accesso che sia efficace) ed accedere gratuitamente ai servizi d'emergenza; b. la fornitura dell'elenco degli abbonati limitatamente alla rete urbana di appartenenza; c. i servizi di informazione abbonati; d. la disponibilità di apparecchi telefonici pubblici a pagamento; e la fornitura di un servizio a condizioni speciali e la fornitura di opzioni speciali per gli utenti disabili o con particolari esigenze sociali; f. i collegamenti ed i servizi concernenti la cura di interessi pubblici, come la pubblica sicurezza, il soccorso pubblico, la difesa nazionale ecc. (i relativi oneri sono a carico del richiedente salvo eccezioni di legge).

Nell'attuale contesto di mercato liberalizzato, il servizio di accesso alla rete telefonica in postazione fissa è soggetto ad un duplice regime regolamentare: da un lato, quello delle "analisi dei mercati", che disciplinano il mercato dei servizi di accesso al dettaglio, da ultimo con la delibera n. 731/09/CONS, dall'altro, quello del servizio oggetto degli obblighi di servizio universale, riconducibile principalmente alle norme contenute all'art. 53 e seguenti del Codice delle comunicazioni.

La società Telecom Italia è attualmente l'unico organismo di telecomunicazioni designato a fornire il servizio universale sull'intero territorio nazionale, anche se è prevista la possibilità da parte di Agcom di attribuire tale incarico anche ad altri organismi di telecomunicazioni (art. 58).

La carta servizi dell'operatore in merito prevede che: "L'attivazione della linea telefonica avverrà in un tempo massimo di 10 giorni, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi di tempi concordati con i Clienti, compresa la data di appuntamento indicata, ed in caso di ritardo vi verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari al 50% del canone mensile da voi corrisposto per ogni giorno lavorativo di ritardo.

Dal giorno della registrazione dell'ordine da parte dell'operatore e a condizione che sia già attiva la linea telefonica di base RTG, il tempo massimo di attivazione del Servizio ADSL solo linea (senza modem/router) è di 30 giorni solari. Nel caso di attivazione del Servizio nei profili con modem e CD autoinstallante o con intervento del tecnico presso il domicilio del cliente per l'installazione ovvero nel caso di attivazione del Servizio Alice Voce e IPTV di Telecom Italia (inclusa connettività ADSL), il tempo massimo di attivazione del Servizio è di 50 giorni solari.

Se non è attiva una linea telefonica RTG ovvero se il Cliente è titolare di una linea telefonica ISDN, il tempo massimo di attivazione del Servizio dovrà essere calcolato a partire dal primo giorno solare successivo a quello di attivazione della linea telefonica di base RTG. ... Qualora il mancato rispetto dei tempi di attivazione del Servizio sia imputabile a Telecom Italia, quest'ultima corrisponderà, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a € 5,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo, per i Servizi con connettività flat/semiflat, fino ad un massimo di € 100,00; e un indennizzo pari a € 2,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo, per i Servizi con connettività a consumo fino ad un massimo di € 40,00.

Tale importo verrà accreditato sul primo Conto Telecom utile; nel caso di servizio prepagato, Telecom Italia informerà il Cliente della possibilità di richiedere l'accredito".

Tornando al caso di specie, si ritiene responsabile l'operatore, per il ritardo dell'attivazione, sino al giorno 24 giugno 2014, data della richiesta al Comune di Reggio Calabria di autorizzazione agli scavi.

Ciò in quanto, prima di tale data, non è stata ravvisata l'eccezionalità tecnica prevista dal comma 2, dell'art. 4, della Carta dei Servizi da cui avrebbe potuto conseguire la limitazione di responsabilità per l'inadempimento dell'operatore all'obbligazione contrattuale, e non avendo questi fornito valida prova in ordine alle specifiche difficoltà tecniche incontrate – né dell'attività svolta per risolvere gli ostacoli tecnici e/o amministrativi – per l'attivazione della linea richiesta dall'istante, che ha dunque subito, senza alcuna giustificazione idonea, il pregiudizio derivante dalla mancanza del servizio telefonico protrattasi per così lungo tempo.

Accertata pertanto, alla luce di quanto precedentemente esposto, la responsabilità della società Telecom, il ricorrente deve essere indennizzato alla luce dei parametri indennizzatori introdotti dalla Delibera n. 73/11/CONS, art. 3, rubricato "Indennizzo per ritardata attivazione del servizio voce", comma 1, che stabilisce un indennizzo giornaliero pari a € 7,50 per ogni giorno di ritardo, da calcolarsi dal 31 marzo 2014 (data in cui il servizio la Telecom avrebbe dovuto attivare il servizio voce) al 24 giugno 2014 (data di richiesta al Comune di Reggio Calabria l'autorizzazione ai lavori) ottenuto moltiplicando la somma di € 7,50, per il numero dei giorni indennizzabili 85, per un totale di € 637,00 (seicentotrentasette/00) per ritardata attivazione del servizio voce; e un indennizzo giornaliero pari a € 7,50 per ogni giorno di ritardo, da calcolarsi dal 19 aprile 2014 (data in cui il servizio la Telecom avrebbe dovuto attivare il servizio adsl) al 24 giugno 2014 (data di richiesta al Comune di Reggio Calabria l'autorizzazione ai lavori) ottenuto moltiplicando la somma di € 7,50, per il numero dei giorni indennizzabili 66 per un totale di € 495,00 (quattrocentonovantacinque/00) per ritardata attivazione del servizio adsl.

2.2 Sulla mancata risposta ai reclami.

Per quanto riguarda i reclami, l'istante, lamenta che questi non abbiano sortito alcun esito. Quanto alla richiesta dell'istante di indennizzo da mancata risposta ai reclami, si rileva che l'art. 8 della delibera Agcom 179/03 stabilisce che occorre garantire agli utenti la possibilità di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, per malfunzionamenti o inefficienze dei servizi, e che è fatto obbligo agli operatori di assicurare la tracciabilità degli stessi reclami, per dimostrare l'esistenza delle segnalazioni da parte degli utenti e dare riscontro ai reclami medesimi entro i termini stabiliti dalle rispettive Carte dei servizi degli operatori.

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 ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Nel caso di specie, l'istante ha affermato di aver reclamato numerose volte al servizio clienti del gestore ed ha prodotto un reclamo inviato tramite raccomandata a/r il 4 aprile 2014, ricevuto dal gestore il successivo 14 aprile 2014.

Poiché nell'arco temporale dei 45 giorni dalla ricezione del suddetto reclamo, si è tenuta l'udienza di conciliazione, si rigetta la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

3. Sulle spese di procedura.

L'art. 19, al comma 6, del Regolamento allegato alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese.

Per tutto quanto sopra esposto.

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. Calabria Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge.

DELIBERA

L'accoglimento parziale, dell'istanza presentata dal ricorrente nei confronti dell'operatore Telecom Italia, per il che questi è tenuta a corrispondere a favore dell'istante mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- indennizzo per ritardata attivazione del servizio voce, per un importo complessivo di € 637,00 (seicentotrentasette/00);
- indennizzo per ritardata attivazione del servizio adsl, per un importo complessivo di € 495,00 (quattrocentonovantacinque/00).

2)E' fatta salva per l'istante la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/ CONS;

3)Si precisa che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia sino al soddisfo;

4)Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "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";

5)La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

6)Il gestore è tenuto a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del Processo Amministrativo, approvato con d. l.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.

I Componenti

F.to Prof. Carmelo Carabetta

F.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

F.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale