

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

DELIBERA N. 71/18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX SANTACECILIA/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 111/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

Nella riunione del 16/08/2018 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 19 ottobre 2017;

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 19 novembre 2017;

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 l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. XXX Santacecilia in data 3 aprile 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 7376;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante

Il Sig. Santacecilia XXX, in qualità di figlio ed erede del titolare del contratto stipulato con Telecom, Sig. Santacecilia XXX lamenta l'asserita totale interruzione del collegamento relativo alla propria utenza 085/9192XXX, dal 16/01/2017 al 12/10/2017. Nonostante diverse segnalazioni rimaste prive di riscontro il gestore solo a seguito del provvedimento temporaneo emesso dall'adito Corecom si decideva a riattivare il servizio.

Precisa inoltre di aver saldato le fatture nonostante il mancato utilizzo del servizio.

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

- i. Indennizzo per malfunzionamento del servizio dal 16/01/2017 al 12/10/2017;
- ii. Rimborso spese di procedura di euro 200,00;

Allega: n° 3 Dichiarazioni che attestano il malfunzionamento del servizio; Fattura di febbraio 2017.

2. La posizione dell'operatore Telecom

Eccepisce in via preliminare l'inammissibilità della presente istanza per carenza di legittimazione attiva dell'istante il quale allo stato degli atti non ha provato né il decesso del proprio padre né ha incontrovertibilmente documentato la sua qualità di erede alla luce della quale agirebbe in questa sede.

Nel merito precisa che nessuna segnalazione risulta essere presente a sistema per la linea in 085/9192XXX se non prima del 06/05/2017, per cui si deve presumere che prima di tale periodo l'utenza fosse regolarmente funzionante.

Rammenta sul punto che senza un intervento attivo da parte dell'utente finale è impensabile che l'operatore si adoperi spontaneamente per il ripristino della funzionalità della linea, circostanza di cui non può essere a conoscenza (in tal senso, ex multis, delibera DL/184/15/CRL del Corecom Lazio).

Da retrocartellino prodotto precisa che a seguito della segnalazione del 06/05/2017 il guasto è stato chiuso come risolto in data 10/05/2017, tramite sostituzione di una coppia del cavo, per cui l'intervento veniva classificato come non indennizzabile perché di forza maggiore (causale usura cavo per evento naturale). La successiva segnalazione aperta il 12/06/2017 è stata chiusa lo stesso giorno senza alcun intervento. Il 16/06/2017 è stata inviata lettera di preavviso di risoluzione contrattuale ed il 10/08/2017, previo pagamento dell'insoluto esistente da parte dell'istante, la linea veniva riattivata. Faceva seguito una ulteriore segnalazione di guasto del 02/10/2017, cui faceva seguito l'istanza di provvedimento temporaneo presso il Corecom. Il 10/10/2017 si provvedeva al ripristino come da atto di conclusione del procedimento del Corecom adito.

Chiede pertanto in primis di accettare e dichiarare l'inammissibilità dell'istanza per non avere l'istante provato la sua qualità di erede del de cuius intestatario della linea telefonica in mancanza dell'atto di notorietà, nel merito di respingere le avverse richieste in quanto infondate in fatto ed in diritto.

Allega: Retrocartellino guasti, dettaglio retrocartellino del 06/05/2017, del 12/06/2017 e del 02/10/2017; lettera di preavviso di risoluzione contrattuale del 16/06/2017, Atto di conclusione del procedimento del Corecom n° 412/17; conti telefonici RP00656200 e RP00919581.

Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

L'eccezione posta dall'operatore è da rigettarsi atteso che l'istante in sede di deposito delle memorie integrative ha prodotto il certificato di morte del sig. Santacecilia XXX.

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

Relativamente all'asserito malf funzionamento dei servizi, preliminarmente, 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 ripristino del servizio 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 da Cass., S.U., sent. 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.

Nel caso di specie l'istante asserisce di aver subito un disservizio dal 16/01/2017 al 12/10/2017. Asserisce di aver effettuato diverse segnalazioni non producendo, tuttavia, nessuna indicazione in tal senso. Deposita soltanto alcune dichiarazioni, tra l'altro prive di data, di persone che attesterebbero il non funzionamento del servizio.

Sul punto si richiama il costante orientamento dell'Agcom che in fattispecie simili (cfr delibera Agcom 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. In proposito, a nulla vale dichiarare di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche se non viene indicata la data, tantomeno il codice identificativo dell'operatore, al fine di tracciare la telefonata.

L'operatore di converso produce il retro cartellino guasti dal quale si evince che la prima segnalazione risulta essere stata effettuata in data 06/05/2017.

Dall'analisi del suddetto retrocartellino è emerso che rispetto a tale segnalazione il guasto è stato risolto in data 10/05/2017. Un'altra segnalazione è stata effettuata in data 12/06/2017 la cui risoluzione del guasto risulta essere avvenuta in data 14/06/2017 e quindi entro i termini

contrattuali. Successivamente risulta una terza ed ultima segnalazione effettuata in data 02/10/2017 cui è seguito il ripristino del servizio in data 10/10/2017.

Ebbene, poiché il gestore, secondo le condizioni generali di contratto è tenuto al ripristino della funzionalità del servizio entro 48 ore dalla segnalazione del guasto, appare palese che lo stesso nella prima segnalazione e nella terza abbia ripristinato il servizio in ritardo, né per tale ritardo abbia fornito giustificazione.

Pertanto l'istante ha diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo previsto per malfunzionamento del servizio, ai sensi dell'art. 5 del Regolamento indennizzi, di cui all'allegato A della delibera Agcom 73/11/CONS pari ad euro 50,00 per n° 10 giorni di disservizio (dal 08/05/2017 al 10/05/2017, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di abbonamento per la riparazione del guasto con riferimento alla data del 06/05/2017, riguardo alla prima segnalazione e dal 04/10/2017 al 10/10/2017, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di abbonamento per la riparazione del guasto con riferimento alla data del 02/10/2017, riguardo alla terza segnalazione), così calcolato 10 gg. * euro 5,00 pro die.

Relativamente invece al periodo giugno – agosto 2017, è emerso che l'interruzione non è dipesa da un guasto ma piuttosto dal mancato saldo da parte dell'istante delle fatture di marzo e aprile 2017, sospensione correttamente preavvisata come documentato dal gestore convenuto con la lettera di preavviso di risoluzione contrattuale del 16/06/2017.

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 50,00 (cinquanta/00), tenuto conto in particolare della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dal Sig. XXX Santacecilia, nei confronti dell'operatore Telecom nei termini sopra evidenziati;
2. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:
 - euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio ai sensi e per gli effetti dell'art. 5, comma 1 dell'Allegato A) alla delibera Agcom n° 73/11/CONS per le ragioni sopra evidenziate;
3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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 Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 16/10/2018

IL RELATORE
F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE
F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE
F.to Dott. Filippo Lucci

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.

7.