Regione Toscana
corecom
comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERAZIONE
n. 80 del 26 maggio 2015

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [redacted] Giacalone / Antea [redacted]**

Presenti:

SANDRO VANNINI	*Presidente*
GIANCARLO MAGNI	*Vice Presidente*
RENATO BURIGANA	*Componente*
LETIZIA SALVESTRINI	*Componente*
MAURIZIO ZINGONI	*Componente*

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

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

Allegati N. 0

Regione Toscana
corecom
comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERAZIONE
n. 80 del 26 maggio 2015

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. 605 del 24 luglio 2013 con cui il Sig. [redacted] Giacalone chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con Toscocom (di seguito, per brevità, Toscocom, marchio commerciale della società Antea [redacted] controllata dalla società Linkem [redacted] a sua volta subentrata alla società Infracom Italia [redacted]) 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 24 luglio 2013 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 14 febbraio 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 27 marzo 2014;

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*, attesa l'assenza della parte istante e dell'operatore;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Parte istante dichiara di aver aderito ad un contratto con la società Infracom per la fornitura del servizio ADSL, contraddistinto dal codice cliente n. [redacted]. A partire dai mesi di giugno – luglio 2012 il servizio cessava di funzionare, in contemporanea con la successione del contratto dall'operatore Infracom al gestore Toscocom. In data 28 gennaio 2013, in seguito all'intervento di un tecnico Toscocom, il servizio veniva ripristinato; tuttavia, veniva addebitato all'utente il costo dell'intervento. In data 29 gennaio 2013 il servizio veniva nuovamente sospeso a causa del mancato pagamento dei conti telefonici. Le sopradescritte circostanze venivano denunciate dal Sig. Giacalone a mezzo di lettere raccomandate.

In data 19 giugno 2013 il Sig. Giacalone esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, attesa la mancata partecipazione dell'operatore Toscocom.

Con l'istanza di definizione della controversia parte istante ha chiesto il ripristino del servizio, di essere messo a conoscenza dell'eventuale esistenza di un nuovo contratto (dato il passaggio dal gestore Infracom alla società Toscocom), il rimborso di quanto speso per l'intervento del tecnico e il ripristino "dell'apparato in comodato d'uso".

In data 20 settembre 2013, nel rispetto dei termini procedimentali, la società Toscocom ha fatto pervenire una propria memoria difensiva con la quale l'operatore specificava come il servizio ADSL era stato sospeso in data 29 gennaio 2013 a causa del mancato pagamento della fattura 625/13; che l'utente aveva accettato i costi previsti per l'intervento del tecnico e che l'operatore prestatore del servizio deve considerarsi ad oggi, a tutti gli effetti, la società Toscocom. Il gestore convenuto, tuttavia, si dichiarava disponibile a transare bonariamente il contendere riattivando il servizio ed annullando la fattura 625/13.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

Preliminarmente, si ricorda, che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento allegato alla Delibera n. 173/07/CONS, l'oggetto della pronuncia è limitato alla possibilità di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute (che può equivalere allo storno delle somme non dovute che ancora non siano state pagate) 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. Ne consegue che le richieste, formulate da parte del Sig. Giacalone, di ripristino del servizio, di essere messo a conoscenza dell'esistenza di un nuovo contratto (dato il passaggio dal gestore Infracom alla società Toscocom) e di ripristino "dell'apparato in comodato d'uso" non potrebbero trovare accoglimento, in questa sede, perché non rientranti nell'oggetto della pronuncia così come disciplinato dal sopra menzionato art. 19, comma 4.

Nel merito, circa la richiesta di rimborso dei costi addebitati per l'intervento del tecnico, deve rilevarsi

che il Sig. Giacalone lamenti la mancata applicazione delle Condizioni Generali di Contratto sul punto; l'operatore, al contrario, ritiene che il Sig. Giacalone abbia consapevolmente accettato di corrispondere quanto richiesto per l'intervento del tecnico.

In realtà, in assenza, agli atti, di copia delle Condizioni Generali di Contratto, non è dato conoscere quali siano le disposizioni sul punto. Né è possibile rinvenire le predette Condizioni Generali nel sito internet dell'operatore o sul sito dell'Autorità Garante per le Comunicazioni.

Non è possibile, pertanto, dare seguito alla richiesta formulata dall'utente.

Tuttavia, ai sensi di quanto previsto dalle Linee Guida approvate con Delibera n. 276/13, deve rilevarsi come emerga chiaramente, dalla lettura dell'istanza GU14 presentata e della documentazione alla stessa allegata, nonché da quanto dichiarato dalla stessa compagnia telefonica convenuta nella memoria depositata, come, in relazione al contratto contraddistinto dal codice cliente n. [redacted] non risulti essere stato fornito il servizio ADSL (unico e principale servizio pattuito) dal mese di Luglio del 2012 fino al momento in cui è stata presentata l'istanza di definizione (24 luglio 2013), sebbene per motivazioni diverse.

L'operatore Toscocom, in merito, non nega che vi sia stato un disservizio, ma semplicemente indica come l'intervento del tecnico debba essere considerato un servizio a pagamento; quanto alla sospensione della linea, avvenuta dal 29 gennaio 2013, semplicemente ne attribuisce la causa al mancato pagamento dei conti telefonici emessi, nel 2013, nei confronti di parte istante.

In via generale - secondo quanto disposto dalla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP - allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso 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 c.c. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio.

Si evidenzia, pertanto, anche in questo caso, una responsabilità in capo al gestore convenuto, cui consegue il diritto, per la parte istante, di ottenere il pagamento di un indennizzo per la totale sospensione del servizio.

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 1 luglio 2012, data in cui è stato rilevato, per la prima volta, il disservizio, come si evince dalle raccomandate inviate dal Sig. Giacalone alla società Toscocom e il *dies ad quem* nel giorno 27 gennaio 2013, poiché l'istante dà atto che dal 28 gennaio 2013 il servizio risultava nuovamente funzionante. I giorni di totale sospensione del servizio sono, pertanto, 211.

Per il calcolo dell'indennizzo, si applica l'art. 5, comma 1, dell'Allegato A della Delibera n. 73/11/CONS, che, *"In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione"*. Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 1.055,00 (euro 5,00 x 211 giorni di sospensione).

L'operatore, inoltre, sarà tenuto ad annullare (od a rimborsare, laddove il Sig. Giacalone abbia già provveduto con il pagamento) le voci di spesa eventualmente addebitate nei conti telefonici per i servizi non prestati in relazione al contratto contraddistinto dal codice cliente n. [redacted] per il periodo 1 luglio

2012 – 27 gennaio 2013.

Circa la sospensione del servizio verificatasi a far data dal 29 gennaio 2013, la società Toscocom precisa di aver proceduto in tal senso a causa del mancato versamento, da parte del Sig. Giacalone, della fattura relativa ai mesi di gennaio e febbraio 2013.

Sarà necessario verificare, pertanto, se l'operatore, nel disporre la sospensione amministrativa del servizio, abbia rispettato le disposizione di cui all'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS: *"1. Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento. 2. Ai fini del comma precedente: a. non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di tre mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione odi definizione; b. il ritardato o mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi; c. si può considerare ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura."*

Pertanto, secondo quanto disposto dall'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS, l'operatore non può procedere con la sospensione amministrativa del servizio per morosità senza, anzitutto, aver dato un congruo preavviso. Nel caso specifico, anche volendo prescindere dalla circostanza che il Sig. Giacalone avesse segnalato più volte un prolungato disservizio tecnico sulla propria linea, non vi è prova che il gestore Toscocom abbia dato un congruo preavviso circa la possibilità che il servizio venisse sospeso a causa della morosità maturata.

Ne consegue, pertanto, il diritto di parte istante a vedersi riconoscere l'indennizzo per illegittima sospensione amministrativa del servizio.

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 29 gennaio 2013, data in cui è stato sospeso il servizio e il *dies ad quem* nel giorno 24 luglio 2013 (individuato, ai sensi di quanto specificato dalle Linee Guida approvate con Delibera n. 276/13/CONS, nella data di presentazione dell'istanza GU14). I giorni di totale sospensione amministrativa del servizio sono, pertanto, 177.

Per il calcolo dell'indennizzo, si applica l'art. 4, comma 1, dell'Allegato A della Delibera n. 73/11/CONS, che, *"Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione"*. Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 1.327,50 (euro 7,50 x 177 giorni di sospensione).

L'operatore, inoltre, sarà tenuto ad annullare (o a rimborsare, laddove il Sig. Giacalone abbia già provveduto con il pagamento) le voci di spesa eventualmente addebitate nei conti telefonici per i servizi non prestati in relazione al contratto contraddistinto dal codice cliente n. [redacted] per il periodo 29 gennaio 2013 – 24 luglio 2013.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli 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 26 maggio 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 24 luglio 2013 del Sig. [redacted] Giacalone nei confronti di Antea [redacted] che l'operatore provveda:

1) a corrispondere mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante:

   a) dell'importo di euro 1.055,00 a titolo di indennizzo per la sospensione tecnica del servizio;

   b) dell'importo di euro 1.327,50 a titolo di indennizzo per la subita sospensione amministrativa del servizio;

   c) della somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 Delibera n. 173/07/CONS;

2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa della parte istante mediante lo storno dell'insoluto esistente a suo carico, ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso:

   a) delle voci di spesa eventualmente addebitate nei conti telefonici per i servizi non prestati in relazione al contratto contraddistinto dal codice cliente n. [redacted] per il periodo 1 luglio 2012 – 27 gennaio 2013;

   b) delle voci di spesa eventualmente addebitate nei conti telefonici per i servizi non prestati in relazione al contratto contraddistinto dal codice cliente n. [redacted] per il periodo 29 gennaio 2013 – 24 luglio 2013.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1 lett. a), b) e 2) lett. a), b). dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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