



Verbale n. 24

Adunanza del 27 ottobre 2014

L'anno duemilaquattordici, il giorno 27 del mese di ottobre alle ore 11,00 in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, presidente, Tiziana MAGLIONE, vicepresidente, e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 40 – 2014

Oggetto: Definizione della controversia GU14 301/2013 – XXX /TELECOM ITALIA XXX

VISTA 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;*

VISTA 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;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;*

VISTA la deliberazione AGCOM 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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481;*

VISTA l'istanza presentata in data 4.12.2013, con cui il XXX in persona del suo legale rappresentante ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società TELECOM ITALIA XXX (di seguito, TELECOM), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 4.12.2013 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 20.02.2014 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 21 marzo 2014;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- Di esercitare attività di ristorazione;
- Di aver chiesto, ripetutamente, l'intervento per " guasto" e di essere rimasti senza linea telefonica e ADSL dal 06.06.2013 al 27.06.2013 e dal 5.07.2013 al 11.07.2013;
- Che tali disservizi, ovvero mancanza di linea fissa e ADSL, si sono verificati anche ad agosto 2013, con conseguenti ripercussioni sull'attività di ristorazione (prenotazioni telefoniche ecc., incassi tramite bancomat e carte di credito, ecc.)

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

1. Linea fissa e ADSL sempre funzionante;
2. Risarcimento per i giorni senza linea e disservizi subiti da oltre 4 anni;

3. Rimborso spese di procedura.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- Preliminarmente l'operatore eccepisce l'inammissibilità dell'istanza in quanto proposta da soggetto non legittimato, stante la differente ragione sociale corrispondente alla partita IVA della società ricorrente;
- Nel merito, richiamato l'art. 7, comma 2 delle Condizioni Generali di contratto, l'operatore esclude la propria responsabilità per il ritardo nella riparazione del guasto, versando in una ipotesi di forza maggiore, trattandosi di guasto di particolare complessità.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che venga dichiarata infondata la domanda avversaria, con riconoscimento delle spese ex art. 19, comma 6) della Delibera.

Con memoria di replica del 4.02.2014, parte ricorrente precisava che le fatture di TELECOM continuavano a riportare una anagrafica non corretta e che nel formulario UG era stata riportata la "doppia ragione sociale".

Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

Preliminarmente si deve evidenziare l'inammissibilità della domanda avanzata dall'istante di cui al punto 1) in quanto sono da rigettarsi le richieste dirette all'ottenimento di una pronuncia dichiarativa della risoluzione ovvero annullamento del contratto o di situazioni in fatto e in diritto che esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4) della delibera Agcom n. 173/07/CONS; (v. in tal senso Corecom Emilia Romagna Delibera n. 12/11, delibera n. 16/11, Delibera n. 33/11)

Si da altresì atto che l'operatore TELECOM, come rappresentato, ha rinunciato in sede di udienza di discussione, all'eccezione relativa al difetto di legittimazione attiva.

B) Nel merito

Nel merito la domanda dell'istante di cui al punto 2) va accolta per le seguenti motivazioni:

Il ricorrente ha rappresentato di essere titolare di una attività di ristorazione, dotata di servizio bancomat e carta di credito e ha lamentato di essere rimasto senza linea fissa e connessione internet dal 6.06.2013 al 27.06.2013 e dal 5.07.2013 al 11.07.2013, nonostante ripetute richieste telefoniche di intervento per "guasto". Inoltre il problema relativo alla mancanza di connessione e linea fissa si è verificato anche per intere giornate durante il mese di agosto.

A tale proposito il ricorrente ha evidenziato che il disservizio ha creato notevoli disagi, trattandosi di attività di ristorazione, per la quale è essenziale poter ricevere le prenotazioni telefonicamente e poter consentire ai clienti il pagamento tramite il servizio bancomat e carta di credito.

In tale ambito l'operatore ha negato la propria responsabilità per il ritardo nella riparazione del guasto, versando in ipotesi di forza maggiore, in quanto dalle note tecniche di intervento dei tecnici emerge come la linea che collega il ristorante si sviluppi per oltre un chilometro in mezzo alle piante, il che ha comportato la necessità di provvedere al taglio delle stesse e alla sostituzione di alcuni pali interessati dallo smottamento del terreno.

Va tuttavia preliminarmente osservato che TELECOM nulla ha allegato con riferimento alle citate "note tecniche di intervento dei tecnici", che avrebbero potuto, in ipotesi, supportare l'eccezione avanzata, come nulla ha replicato ovvero documentato in ordine alla informativa che avrebbe dovuto fornire all'utente in relazione alle difficoltà incontrate

Su tali basi, occorre rilevare che l'operatore telefonico deve fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze ad esso non imputabili ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. Il gestore deve altresì fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, dimostrando di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli eventuali ostacoli incontrati, poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto cos' da poter operare le proprie scelte (v. Corecom Lombardia Delibera n. 11/11).

Poiché nel caso di specie nulla in tal senso è stato provato da parte di TELECOM, ne consegue la responsabilità dell'operatore TELECOM per la completa interruzione del servizio sulla linea telefonica e ADSL dal 06.06.2013 al 27.06.2013 e dal 5.07.2013 al 11.07.2013, per un totale di giorni 27.

Rilevato che secondo il Regolamento (art. 19 comma 4) con la pronuncia di accoglimento si può condannare l'operatore 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*" e rilevato altresì che il parametro contrattuale previsto dall'art. 26 CGA (Ritardi nell'adempimento degli obblighi assunti da Telecom Italia nella fornitura del servizio) risulta inferiore, nella misura complessiva, a quelli del Regolamento, si ritiene applicabile, al caso di specie, la normativa prevista dall'Allegato A alla Delibera AGCOM n. 73/11/CONS.

Considerato che l'art. 5 del Regolamento in materia di indennizzi di cui alla Delibera AGCOM n. 73/11/CONS e s.m.i., prevede che "*in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a € 5,00 per ogni giorno di interruzione*", e considerato altresì che l'art. 12 del Regolamento dispone che se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", gli importi vadano computati nella misura pari al doppio, si ritiene che l'operatore debba corrispondere l'indennizzo per l'interruzione di giorni 27 pari ad € 540,00 (5,00X2X27 gg).

Poiché il ricorrente ha precisato, in sede di udienza, di aver subito il malfunzionamento dei servizi di ADSL e telefonia fissa per tutto il mese di agosto, non avendo nulla replicato l'operatore in ordine alla durata temporale del disservizio, si ritiene di dover riconoscere l'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 2) della delibera 73/11/CONS, a mente del quale "*Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a € 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento*".

Conseguentemente, considerato che l'art. 12 del Regolamento dispone che se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", gli importi vadano computati nella misura pari al doppio, si ritiene che l'operatore debba corrispondere l'indennizzo per malfunzionamento dei servizi di linea fissa e ADSL per giorni 31 pari ad € 310,00 (2,50X2X2X31 gg).

C) Sulle spese del procedimento.

Si ritiene equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di €150,00 (centocinquanta/00) in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 4.12.2013, per i motivi sopra indicati, l'operatore TELECOM, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto nei confronti di XXX, a:

Corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per completa interruzione del servizio, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 540,00;

Corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio di telefonia fissa e ADSL, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 310,00;

Corrispondere all'istante, a titolo di spese di procedura, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 150,00.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Bruno Geraci

Il Commissario relatore
Tiziana Maglione