

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 61 del 29/07/2015

Oggetto: Definizione della controversia c/ Mc Link S.p.a.

L'anno addì del mese di , nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40 – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Felice Blasi	Presidente	✓	
Antonia Daloso	Vice presidente	✓	
Elena Pinto	Vice presidente	✓	
Stefano Cristante	componente		✓
Adelmo Gaetani	componente	✓	

IL COMITATO

Nella riunione del 29/07/2015 ;

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 ed in particolare, l’art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle Comunicazioni elettroniche”;

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

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 e il Comitato regionale per le comunicazioni in data 21 novembre 2006, e in particolare l’art.4, c1, lett.e);

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

Vista l’ istanza di , presentata il 23.04.2014;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la ritardata attivazione del servizio di accesso ad internet, il malfunzionamento protrattosi per trenta giorni, l'addebito di costi non dovuti e l'omesso riscontro ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. In data 15.03.2007 sottoscriveva contratto per l'attivazione del servizio internet presso l'agenzia viaggi sita in Bari (B.A.);
- b. Dopo numerosi reclami, la fornitura veniva attivata in data 11.05.2007;
- c. Ciò nonostante, il servizio risultava irregolare e discontinuo;
- d. L'istante segnalava per iscritto il malfunzionamento, chiedendo la soluzione della problematica, anche in considerazione dell'attività svolta;
- e. Con raccomandata a/r 24.04.2008 formalizzava disdetta contrattuale;
- f. Con nota 8.01.2013 una società incaricata del recupero del credito da parte di MC-Link, sollecitava il pagamento delle fatture insolute per € 703,26, oltre a interessi e spese per complessivi € 949,66;
- g. Il tentativo di conciliazione avviato presso il Corecom Puglia si concludeva con verbale di esito negativo n. 1306/2014 per mancata adesione del gestore al procedimento.

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

- I. Storno della posizione debitoria;
- II. Ritiro della pratica dalla società di recupero del credito;
- III. Indennizzo per ritardata attivazione pari ad € 900,00;
- IV. Indennizzo per cattivo funzionamento pari ad € 300,00;
- V. Rimborso spese procedura.

2. La posizione dell'operatore

Con memorie ritualmente depositate, MC-Link S.p.A. ha chiarito che non vi è stato alcun disservizio sulla linea Adsl in quanto le inefficienze lamentate dal cliente erano imputabili in via esclusiva all'utilizzo di un'apparecchiatura *router* guasta di proprietà dello stesso utente.

Con riferimento ai costi contestati, a meri fini conciliativi, si è reso disponibile a stralciare degli interessi e spese legali richieste con nota datata 8.01.2013.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere accolte nei limiti di seguito precisati.

L'istante, intestataria del contratto codice cliente 38990, contesta innanzitutto il ritardo nell'attivazione del servizio Adsl perpetrato dalla società MC-Link S.p.A. a fronte della richiesta contrattuale del 15.03.2007, di fatto eseguita in data 11.05.2007; pertanto chiede la liquidazione del relativo indennizzo.

Dalle risultanze istruttorie e dalle dichiarazioni delle parti è emerso il rispetto della tempistica dei 60 giorni prevista dalla Carta dei Servizi per la procedura di attivazione del servizio richiesta; pertanto, non sussistendo alcuna responsabilità all'Operatore in merito a quanto lamentato, la domanda sub III) non può trovare accoglimento.

Va invece accolta la domanda di liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento (sub IV) segnalato dall'istante con fax 30.07.2007, 31.07.2007, 1.08.2007 e 8.08.2007, in atti.

Sul punto, il Gestore ha dichiarato genericamente che il malfunzionamento dipendeva dal guasto del *router* di proprietà dello stesso utente, senza fornire però alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente alla discontinuità del servizio ADSL, né riscontri alle richieste di chiarimento formalizzate dall'utente nelle suddette missive.

Si rammenta gli operatori siano tenuti a fornire il servizio con continuità ed efficienza, in conformità a quanto previsto dalla Delibera Agcom 179/03/CSP che, all'art. 3 comma 4, prevede l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni".

Sul punto: "Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere prima facie considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori (così Delibera 80/12/CIR).

Ed ancora, "sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'utente, e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l'operatore non sia riuscito a risolvere il guasto e non abbia mai nemmeno provveduto a comunicare all'utente le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione dei disservizi (così Delibera 3/10/CIR).

Pertanto, a fronte dei reclami depositati dall'utente e in difetto di prova contraria, l'irregolare erogazione del predetto servizio perdurato per trenta giorni è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità di MC-Link; ciò implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, per n. 28 giorni (decurtati i due giorni previsti dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) da contabilizzare sulla base del parametro di € 5,00 *pro die* a norma dell'art. 5 comma 1 dell'allegato A alla Delibera 73/11/CONS, computati in misura pari al doppio, *ex art.* 12 comma 2 del ridetto Regolamento, trattandosi di utenza affari, per complessivi € 280,00.

Va accolta altresì la domanda sub I) di storno della posizione debitoria non avendo il Gestore chiarito alcunché in ordine agli importi addebitati e contestati dall'utente.

Del resto, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006) l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Pertanto, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (così Cass. 10313/2004).

Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Agcom ha più volte ribadito che "è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza" (Delibera 10/03/CIR).

Ha inoltre precisato che "la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta" (Delibere 10/05/CIR, 85/09/CIR, 86/09/CIR, 23/10/CIR, 33/10/CIR).

Ciò premesso, con riferimento al caso che ci occupa, alla luce del quadro normativo delineato e delle pronunce richiamate, considerato che MC-Link non ha provato la correttezza e la legittimità degli addebiti, possono trovare accoglimento le domande (sub I e II) di annullamento delle somme contestate e ritiro della pratica dalla società di recupero del credito.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura (domanda sub V), si ritiene equo liquidare l'importo omnicomprensivo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante anche in considerazione della mancata adesione del Gestore alla fase conciliativa.

4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

DELIBERA

in parziale accoglimento delle richieste formulate dall'istante, MC-Link S.p.a. è tenuta a:

- stornare integralmente la posizione debitoria di € 949,66 (codice cliente 38990), ritirando la pratica dalla società di recupero del credito, a propria cura e spese;
- corrispondere la somma di € 330,00 (centonovanta/00), di cui € 280,00 a titolo di indennizzo per il malfunzionamento ed € 50,00 quale rimborso spese procedura.

La società MC-Link S.p.a. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

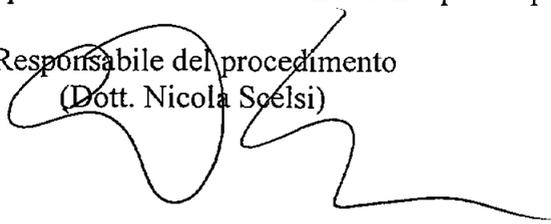
Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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

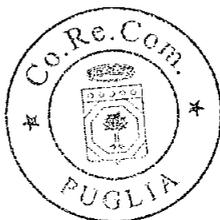
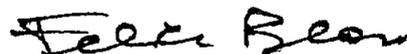
Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Responsabile del procedimento
(Dott. Nicola Scelsi)



Il Presidente
(Dott. Felice Blasi)



La presente copia composta
di n° 4 pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio

La P.P. Delegata
"Conciliazioni e Definizioni controversie"
Dott. Nicola Scelsi

