

DELIBERA N. 6/12/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
NORTER [REDACTED] DI CONTI [REDACTED] / TVS DI TORRI [REDACTED]
IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 12.12.2011;

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";

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 27/12/2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/934/2010, con cui la NORTER [REDACTED] di CONTI [REDACTED] (d'ora innanzi NORTER)

ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società TVS di TORRI [REDACTED] (d'ora innanzi TVS);

VISTA la nota del 03/03/2011 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché integrazioni e repliche alle produzioni avversarie, entro i termini perentori a tal fine concessi;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Svolgimento del procedimento.

1.a. La NORTER promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio del 14/04/2010 prot. N. 2540/10, un procedimento di conciliazione nei confronti di TVS, lamentando il malfunzionamento del servizio voce ed il mancato funzionamento del servizio internet, attivi sulla numerazione voip 0761.[REDACTED] e chiedendo lo storno delle fatture emesse, oltre ad indennizzo, specificando che l'utenza era utilizzata per attività commerciale.

All'udienza, fissata per il giorno 09/07/2010, TVS non compariva, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

1.b. Successivamente, in data 27/12/2010, la NORTER presentava istanza di risoluzione della controversia, prot. n. 934/2010, ribadendo le proprie doglianze e richieste, specificando che il periodo dei dedotti malfunzionamenti era compreso tra il 19.5.2009 (data di attivazione del servizio voip) ed il febbraio 2010, e quantificando la richiesta di indennizzo in € 1.000,00.

Nessuna delle parti si è avvalsa dei termini concessi per il deposito di memorie illustrative documenti e repliche.

2. Motivi della decisione.

2.a. Considerazioni in rito.

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

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità

ordinaria per il maggior danno.

2.b. Nel merito.

2.b.1. Sul malfunzionamento dei servizi voce e internet. Richiesta di indennizzo.

L'utente ha lamentato che il servizio voce *"ha sempre funzionato a singhiozzo, mentre il servizio internet non ha mai funzionato"*, deducendo di avere segnalato il malfunzionamento alla TVS sia con reclamo telefonico, che a mezzo email (agli atti del procedimento).

TVS nulla ha dedotto in merito a quanto segnalato dall'utente, ed anche nella risposta alla mail di reclamo non prende alcuna posizione sui motivi che hanno determinato il malfunzionamento, limitandosi a segnalare all'utente che la disdetta del contratto deve essere inviata a mezzo raccomandata a .r. e che la stessa è efficace solo decorsi 30 giorni dalla sua ricezione.

E' noto come, ai sensi della Delibera n. 170/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali sicchè, nel caso di dedotto malfunzionamento del servizio di comunicazione elettronica l'utente ha diritto all'indennizzo contrattualmente previsto per tutti i giorni del disservizio, a meno che l'operatore non provi che l'inadempimento non sia dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali ad esso allegate o dalla Carta Servizi.

TVS non ha fornito la prova di avere reso il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, né che il malfunzionamento sia dipeso da causa alla stessa non imputabile, ex art. 1218 c.c., sicchè deve esserne dichiarata la responsabilità esclusiva per inadempimento parziale alle obbligazioni contrattualmente assunte.

Ne consegue il diritto dell'utente al pagamento di un indennizzo che, in mancanza delle produzioni documentali richieste ad entrambe le parti (copia del contratto, delle condizioni generali, della carta servizi) andrà liquidato equitativamente anche ex art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, sulla base della Delibera n. 73/11/CONS in materia di indennizzi che, pur non essendo applicabile, *ratione temporis*, al caso di specie, ha il pregio di offrire un parametro di riferimento cui poter ricorrere in via analogica.

Ai fini della concreta liquidazione, occorre tenere conto delle seguenti circostanze: i) tipologia di disservizio (malfunzionamento servizio voce; mancato funzionamento servizio internet); ii) durata del disservizio (da maggio 2009 a febbraio 2010); iii) tipo e valore del contratto (utenza business; € 41,50 i.v. a bimestre); iv) importo complessivamente richiesto (€ 1.000,00 circa); v) criterio di liquidazione di cui alla Delibera 73/11/CONS (€ 5,00 per ogni giorno di completa interruzione; € 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento); vi) disponibilità delle parti a dialogare sullo specifico

problema, anche in occasione dell'udienza svolta per il tentativo di conciliazione, alla quale l'operatore non è comparso.

Alla luce di tali parametri, appare equo e proporzionale liquidare la somma di € 1.200,00 a titolo di indennizzo da malfunzionamento del servizio voce e mancato funzionamento del servizio internet.

L'utente ha inoltre chiesto lo storno delle *"eventuali fatture insolute"* e/o lo storno di *"tutte le fatture emesse"*; a tale proposito occorre rilevare che l'operatore non ha dedotto l'esistenza di insoluti, e che l'utente ha depositato copia della sola fattura n. 306 del 8.2.2010 di cui solo può pertanto essere disposto lo storno.

2.b.2 Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*.

Nel caso di specie, considerata la mancata partecipazione dell'operatore all'udienza di conciliazione, e la mancata difesa nell'ambito del procedimento di definizione, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 200,00 (duecento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

*** **

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta da NORTER [REDACTED] di CONTI [REDACTED] sia da accogliere nei termini sopra indicati;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia congruo riconoscere al ricorrente un importo onnicomprensivo di Euro 200,00 (duecento/00),

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del Procedimento;

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata da NORTER [REDACTED] di CONTI [REDACTED] in data 27/12/2010.

Per effetto di quanto sopra, ordina alla società TVS di TORRI [REDACTED] di riconoscere, mediante assegno bancario o bonifico emesso in favore della ricorrente, le seguenti somme, determinate come in motivazione:

- Euro 1.200,00= (milleduecento/00=) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce e mancato funzionamento del servizio internet. Tale somma dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

- euro 200,00 (duecento/00) per spese di procedura.

E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03 CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS 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.

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

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. 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.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma, 12 dicembre 2011

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto