



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio Regionale
della Calabria

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 2/2011

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: - Fadda XXXXXXX c/ Telecom ItaliaXXX.

IL PRESIDENTE

giorno 31 gennaio 2011, nella sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, assistita dall'Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

dato atto che la seduta del Comitato, prevista per oggi in cui si doveva procedere all'approvazione delle definizioni delle controversie, non si è potuta tenere per mancanza del numero legale;

ritenuto che i termini procedurali previsti dalla normativa vigente sono scaduti per tutti i ricorsi posti oggi in decisione;

considerato che per la natura provvedimentale delle deliberazioni *de quibus* non è dato rinviare ulteriormente la decisione di essi, anche nella considerazione che la loro approvazione era stata già fissata per la seduta del 19 gennaio 2011, appositamente convocata;

visto il verbale della seduta odierna che forma parte integrante del presente deliberato;

visto l'art. 3, comma 2, lettera d) del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni;

Visti:

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, lett. a), n. 14;

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";

l'**art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259**, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la **legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2**, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

la **propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009**, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la **deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons**, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

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 Assemblies 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 ed il Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la **deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP**, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 5/7/2010, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 8046, con cui la sig.ra Fadda XXXXXXX ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la XXXX Telecom Italia XXX., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modifiche ed integrazioni;



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio Regionale
della Calabria

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la nota del 8/7/2010 (prot. n. 5427), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 5960 del 3/8/2010) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 2/12/2010, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 2/12/2010, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

1) Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La ricorrente, Sig.ra Fadda XXXXXX, titolare di contratto di abbonamento telefonico con Telecom Italia, con numero XXXXXX, avendo richiesto, dal 16/7/2007, l'attivazione del servizio ADSL con profilo "Alice flat", poi modificato, dal 9/12/2008, nel profilo "Alice fino a 7 Mega", lamenta che tale servizio, dopo alcuni mesi di buon funzionamento, a seguito di alcune segnalazioni di guasto da essa stessa effettuate, veniva interrotto unilateralmente da Telecom senza alcun preavviso, con ciò determinando evidenti disagi all'utente ed alla propria famiglia.

La ricorrente lamenta, altresì, che Telecom, dal giorno 11/01/2010, tiene occupata la banda ADSL relativa alla predetta utenza.

Perdurando l'inconveniente sopra evidenziato, l'utente ha esperito, dapprima, il tentativo di conciliazione dinanzi alla Commissione di Conciliazione presso Telecom Italia; la Commissione di Conciliazione si è riunita il 5/5/2010 e ha redatto un verbale negativo, in quanto l'utente, udita la proposta conciliativa di Telecom, consistente nell'offerta dell'attivazione gratuita di una pennetta per connettersi ad internet, ha ritenuto di non accettarla.

Successivamente, il 5/7/2010, ha presentato innanzi a questo Corecom un'istanza per la definizione della controversia insorta con il gestore Telecom e ha chiesto, in particolare, il ripristino del servizio ADSL "Alice 7 Mega", cessato su iniziativa dell'operatore; il risarcimento per i danni subiti; gli indennizzi per indebita diminuzione della banda ADSL, per indebita disattivazione del servizio ADSL, per mancato preavviso di cessazione del servizio stesso, per mancata/ritardata risposta ai reclami, per mancato invio della documentazione richiesta, quantificati in complessive 11.000,00 euro, oltre alle spese per la presente procedura.

L'operatore convenuto, nella propria memoria difensiva, depositata agli atti, respinge integralmente le domande di parte avversa, sostenendone la infondatezza. In particolare osserva che: il servizio ADSL è stato attivato in data 16/7/2007 con profilo "Alice flat", poi modificato (in data 9/12/2008) nel profilo "Alice fino a 7 Mega"; che detto servizio ADSL è stato cessato, su iniziativa del gestore, in data 28/12/2009, causa inesercibilità.

Telecom afferma di avere provveduto, negli ultimi due anni, ad effettuare interventi tecnici, al fine di garantire al cliente la velocità di navigazione richiesta, ma di non aver potuto garantire tale standard per la concomitanza di diverse cause di natura tecnica e logistica, in particolare per l'eccessiva distanza dell'ubicazione dell'utenza in questione dalla centrale telefonica.

Pertanto, l'operatore dichiara che, constatata l'impossibilità di garantire lo standard richiesto, preso atto dei numerosi reclami di guasto inviati dal cliente e del rifiuto dello stesso di accettare un abbassamento della velocità di connessione, provvedeva a cessare il servizio ADSL – come detto - per inesercibilità.

Provvedeva, inoltre, a corrispondere al cliente, sui conti 2 e 3/2010, i rimborsi per il passaggio dal profilo "Teleconomy No problem" al profilo "Voce senza limiti", nonché l'indennizzo di euro 100,00 per guasto ADSL.

Quanto alle numerose segnalazioni di guasto effettuate dal cliente, Telecom dichiara che, da un'analisi del proprio Retrocartellino Unificato relativo all'utenza in oggetto, emerge che tutti gli interventi richiesti dal cliente sono stati evasi, con ripristino del servizio entro i termini contrattuali, limitatamente alla linea urbana, e con la corresponsione dell'indennizzo per guasto ADSL.

Quanto alla lamentata interruzione del servizio ADSL senza preavviso, Telecom precisa che l'obbligo, posto a proprio carico e consistente nel garantire, senza interruzioni, il servizio telefonico universale, riguarda esclusivamente il servizio voce e non il servizio ADSL. Conseguentemente, rivendica la legittimità del proprio operato nei confronti del cliente e ribadisce che la cessazione del servizio ADSL si è resa necessaria dalla constatata impossibilità di garantire il servizio stesso.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio Regionale
della Calabria

Comitato Regionale per le Comunicazioni

2) Valutazioni in ordine al caso in esame.

Quanto al comportamento delle parti, si deve evidenziare, preliminarmente, la diligenza di entrambe, presenti sia nella fase conciliativa, sia all'udienza di definizione della controversia. Si deve, altresì, rilevare che, in sede di conciliazione, Telecom ha formulato una proposta conciliativa per comporre bonariamente la controversia, ma che la proposta è stata, dal cliente, rifiutata.

Con riferimento al merito va considerato:

1) la richiesta di parte istante, intesa ad ottenere il ripristino del servizio ADSL in modalità "Alice fino a 7 mega", non può, evidentemente, trovare accoglimento poichè l'operatore ha chiarito, in sede istruttoria, che sussistono difficoltà tecniche connesse all'utenza in questione. In proposito si deve osservare che le stesse condizioni generali di contratto del servizio "Alice" di Telecom Italia (art. 5), chiariscono che la velocità di navigazione in internet, riportata nella descrizione delle singole offerte, non è garantita e dipende da una pluralità di fattori tecnici variabili e che, pertanto, il cliente ha facoltà di recedere dal contratto, qualora non siano rispettati i livelli di qualità del servizio o la velocità minima di trasmissione in download del servizio stesso.

Ciò stante, Telecom, con propria nota del 12/01/2010, inviata al cliente e prodotta agli atti istruttori, ha deciso di disporre la cessazione del servizio ADSL per non esercibilità, avendo constatato che il cliente non era disposto ad accettare un abbassamento del livello di velocità di navigazione. Per tale ragione, considerato quanto disposto dall'art. 5 delle richiamate condizioni generali di contratto, non si ritiene possa trovare accoglimento la richiesta del ricorrente di indennizzo da diminuzione della velocità di navigazione, nè da indebita disattivazione del servizio ADSL.

2) Similmente, non può dirsi meritevole di accoglimento, in questa sede, la richiesta risarcitoria di parte istante per il danno esistenziale, in quanto ogni valutazione di danno è preclusa a questo Comitato, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della delibera 173/07/Cons. e succ. mod. e int.

3) Nell'istanza di avvio dell'odierno procedimento, il ricorrente dichiara che dal 11/01/2010 Telecom tiene occupata la banda ADSL relativa all'utenza in questione. Tale circostanza risulta in contrasto con le argomentazioni di segno contrario fornite dall'operatore convenuto, che invece afferma di avere disposto la cessazione del servizio ADSL per inesercibilità, con effetto dal 28/12/2009. In ogni caso, qualora non vi abbia già provveduto, Telecom è tenuta a rimuovere tempestivamente qualunque impedimento sulla linea ADSL, relativa all'utenza in discorso, e darne comunicazione a questo Corecom entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento.

4) Viene, altresì, in considerazione la richiesta dell'utente di indennizzo per cessazione del servizio ADSL senza preavviso. Dall'istruttoria è emerso che l'operatore convenuto ha modificato unilateralmente le condizioni contrattuali, cambiando il profilo dell'utenza (da "Teleconomy No problem" al profilo "Voce senza limiti"), ma, in tal caso, ha corrisposto all'utente dei rimborsi in fattura; e che, in data 28/12/2009, ha cessato il servizio ADSL senza alcun preavviso (e solo in seguito ne ha fatta comunicazione al cliente, con la nota del 12/01/2010). Si deve, in proposito, osservare che, ai sensi dell'art. 32 delle condizioni generali di contratto del servizio "Alice" di Telecom Italia, "il gestore si impegna ad informare il cliente di ogni modifica delle condizioni contrattuali del servizio con indicazione della data di efficacia delle modifiche stesse. Tale data dovrà essere successiva di almeno 30 giorni rispetto a quella dell'informazione di Telecom al cliente". Nel caso di specie risulta evidente che Telecom avrebbe dovuto preavvisare l'utente della futura cessazione del servizio ADSL. Inoltre l'obbligo informativo ed i più generali principi di trasparenza, lealtà e buona fede contrattuale sono ribaditi nella stessa delibera Agcom n. 179/03/CSP, in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni. Ciò premesso, può dirsi, senz'altro, meritevole di accoglimento la richiesta indennitaria del ricorrente per il mancato rispetto del termine di preavviso. Per tale ragione è tenuto anche conto che, nel frattempo Telecom ha provveduto ad effettuare alcuni rimborsi in favore dell'utente (come risulta dai conti n. 2 e 3/2010), si ritiene equo che lo stesso corrisponda al cliente un ulteriore indennizzo per tale disservizio, che può essere parametrato, per via analogica, all'indennizzo per guasti ADSL, stabilito nell'art. 31.1 delle condizioni generali di contratto, sopra richiamate.

5) Quanto alla lamentata mancata/tardiva risposta ai reclami, dall'istruttoria è emerso che Telecom ha dato riscontro con nota del 12/1/2010, al primo reclamo dell'utente (del 3/11/2009), esponendo le ragioni del disservizio. Il gestore ha, pertanto, interloquuto con l'utente, sia pure oltre il termine di 30 giorni, ordinariamente previsto nelle carte dei servizi degli operatori per le risposte ai reclami. Nondimeno, la mancata/tardiva risposta ai reclami degli utenti, configura una violazione dei principi di trasparenza, lealtà e buona fede contrattuale, ribaditi dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP. Si ritiene che l'utente abbia, per tale ragione, diritto ad un indennizzo in proporzione al disservizio subito, commisurato, per analogia, al parametro di cui all'art. 26 delle condizioni generali di abbonamento di Telecom Italia.

Ritenuto, in ragione delle considerazioni sopra esposte, che le richieste dell'odierno istante, di cui ai suindicati punti 3), 4) e 5) sono da ritenersi meritevoli di accoglimento;



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio Regionale
della Calabria

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Ritenuto, invece, di non potere accogliere la richiesta risarcitoria di parte istante per il danno esistenziale, in quanto ogni valutazione di danno è preclusa a questo Comitato, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della delibera 173/07/Cons. e succ. mod. e int., salva ed impregiudicata ogni azione dello stesso utente dinanzi alla competente Autorità Giudiziaria;

Considerato che, come si evince dall'istruttoria, il gestore Telecom Italia XXX:

- 1) ha cessato il servizio ADSL dell'odierno ricorrente senza concedergli il previsto termine di preavviso, in violazione dell'art. 32 delle condizioni generali di contratto del servizio "Alice" e che, pertanto, l'utente ha diritto all'indennizzo, ai sensi dell'art. 31.1 delle stesse condizioni generali di contratto, pari ad euro 5,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un massimo di euro 100,00 (cento/00);
- 2) ha dato tardivo riscontro al primo reclamo dell'utente e che, pertanto, lo stesso ha diritto al relativo indennizzo, da commisurarsi, per analogia, al parametro di cui all'art. 26 delle condizioni generali di abbonamento di Telecom Italia, e precisamente, ad un importo pari al 50 % del canone mensile di abbonamento corrisposto dal cliente, per ogni giorno lavorativo di ritardo, incluso il sabato, pari a complessivi 31 giorni lavorativi di ritardo (risultanti dall'abbattimento dei primi 30 giorni dalla data del reclamo), per l'importo di euro 341,00 (trecentoquarantuno/00);

Atteso che, come dichiarato dal gestore Telecom Italia nella propria memoria difensiva, il servizio ADSL è stato cessato, sull'utenza in oggetto, con effetto dal 28/12/2009, e, pertanto, nessun impedimento deve esistere sull'utenza stessa;

Rilevato, tuttavia, che l'utente ha dichiarato, nella propria istanza di definizione dell'odierna controversia, che Telecom, dal giorno 11/1/2010, tiene occupata la banda ADSL relativa alla predetta utenza;

Ritenuto che sia fondata e legittima la richiesta di parte istante, intesa ad ottenere la liberazione della banda ADSL dalla propria utenza, e che Telecom Italia, qualora non vi abbia nel frattempo provveduto, debba rimuovere qualunque impedimento sull'utenza qui considerata, e che debba comunicare a questo Corecom, entro 60 giorni dalla notifica del presente atto, di avere ottemperato all'adempimento di che trattasi;

Considerato che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne il ricorrente dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese dell'odierna procedura, l'importo complessivo di euro 100,00 (cento);

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

DELIBERA

1) L'operatore Telecom Italia XXX. è tenuto a:

- a) liquidare in favore dell'utente, Fadda XXXXXX, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di indennizzo per il mancato rispetto del termine di preavviso di cessazione del servizio ADSL;
- b) liquidare, altresì, all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 341,00 (trecentoquarantuno/00), a titolo di indennizzo per la tardiva risposta al reclamo dello stesso;
- c) corrispondere all'utente, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 100,00 (cento/00);
- d) stabilire che l'operatore, qualora non vi abbia, nel frattempo, provveduto, liberi la banda ADSL dall'utenza qui considerata, provvedendo a darne comunicazione a questo Corecom entro 60 giorni dalla notifica del presente atto;



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) 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, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;
- 4) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

- 6) La società Telecom Italia XXX. è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Il Presidente

F.to Adv. Silvia Gulisano

V. Il Dirigente

F.to Adv. Rosario Carnevale