

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

C. Tiberi/ Telecom XXX

(LAZIO/D/994/2017)

Registro Corecom n. 41/2018

IL DIRIGENTE

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, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

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

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018.

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS e ss. mm. , 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 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 dell’utente C. Tiberi presentata in data 20/11/2017 per il tramite di A.E.C.I. Lazio;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Con l’istanza di definizione ed i successivi scritti difensivi l’istante ha lamentato diversi malfunzionamenti del servizio di cui all’opzione “Linea Valore +” mai funzionante per mancata installazione del modem e migrata in data 10.11.2016.

Ha lamentato, poi, l’addebito nella fattura 8N00415265 di costi anomali che contestava con reclamo dell’ 8.2.2017.

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

- 1) Lo storno dell’insoluto oltre al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti;
- 2) Rimborso del 50% dei canoni pagati;
- 3) Rimborso del costo dell’opzione “Linea Valore +”
- 4) € 1830,00 per malfunzionamento parziale;
- 5) € 2940,00 per ritardata attivazione del servizio;
- 6) € 300,00 per mancata risposta al reclamo;

7) € 200,00 a titolo di spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore ha eccepito, preliminarmente, la genericità dell'istanza.

Quanto al lamentato malfunzionamento ha eccepito che alcun reclamo sul punto è stato mai inoltrato dall'istante e che, pertanto, il gestore non si è potuto adoperare per risolvere l'assunto disservizio.

Quanto ai costi di recesso ha eccepito che il gestore si è limitato a fatturare i costi di disattivazione dovuti dall'istante.

Ha concluso per il rigetto dell'istanza.

3. Motivi della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

4. Sul malfunzionamento

L'istante assume di aver subito diversi malfunzionamenti del servizio per i quali chiede un indennizzo di € 1830,00 dal 1.5.2016 al 31.10.2016.

La domanda non può essere accolta.

Alcun reclamo sul punto è stato allegato dall'istante.

L'unico reclamo agli atti è quello dell' 8.2.2017, successivo alla migrazione della linea, e relativo alla contestazione della fattura n. 8N00415264 del 6.12.2016.

Sul punto l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi.

In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *“Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatorequalora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione”* (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR).

La mancanza di opportune segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, pertanto, assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP e che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce infatti l'Autorità (v. ex multis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente.

Applicando il principio generale appena enunciato al caso concreto, va da se che se l'utente, che ha sostenuto *di essere cliente TELECOM da diverso tempo* non ha lamentato il disservizio al gestore questi non abbia potuto provvedere alle opportune verifiche e provvedere, eventualmente, alla soluzione del guasto.

A tal proposito valga richiamare anche la delibera 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”* laddove, espressamente, afferma che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo per inadempimento, ha concorso nella

causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto..... in aggiunta l'Autorità ha puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un totale disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito), il predetto calcolo va fatto decorrere dal momento dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore.

Non rinvenendosi agli atti alcun reclamo sul punto fino alla data dell'istanza UG del 19.5.2017 (quando la linea era già migrata ad altro gestore da sette mesi) la domanda viene rigettata.

5. Sull'indennizzo per ritardata attivazione del servizio Linea Valore+

Analoghe considerazioni valgono per la richiesta di indennizzo per ritardata attivazione della Linea Valore + e per la richiesta di rimborso dei relativi costi presenti nelle fatture.

Assume l'istante con il GU14 che l'opzione Linea Valore + non sarebbe mai stata funzionante mentre con la memoria difensiva lamenta la mancata attivazione.

Prescindendo dalla contraddittorietà delle dichiarazioni dell'istante, sulla scorta delle considerazioni svolte al punto che precede la domanda non può essere accolta.

L'istante assume che la linea sarebbe stata fatturata a partire da luglio 2015 ma in merito, fino all'istanza del 19.5.2017, quindi a distanza di due anni dalla prima fatturazione e ben oltre 7 mesi dalla migrazione della linea, alcuna contestazione è stata mossa.

La mancanza di qualsivoglia reclamo in merito, unitamente alle precedenti deduzioni, rendono la domanda non meritevole di accoglimento.

6. Così per recesso e cessazione anticipata linea

Con reclamo dell'8.2.2017 l'istante ha contestato la fattura 8N00415264 assumendo come illegittimi i costi di recesso e di cessazione anticipata linea.

La richiesta è fondata.

Risulta agli atti una comunicazione del gestore afferente la variazione delle condizioni economiche e la possibilità di recedere senza spese, o migrare ad altro gestore, entro la data del 31.10.2016.

Per stessa ammissione del gestore la migrazione ad altro gestore si è formalizzata in data 10.11.2016.

È plausibile ritenere, pertanto, che la richiesta di migrazione si stata effettuata entro la data del 31.10.2016.

Pertanto la fattura 8N00415264 del 6.12.2016 deve essere stornata delle somme pretese a titolo di *cessazione anticipata linea* e di *penale recesso tre mesi + IVA* con conseguente ricostruzione della posizione contabile dell'istante.

7. Sull'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

L'istante chiede l'indennizzo per i numerosi reclami inoltrati.

L'unico reclamo agli atti è quello dell'8.2.2017 relativo alla contestazione della fattura 8N00415264 del 6.12.2017.

Non risulta che il gestore abbia riscontrato il reclamo citato.

Spetta, pertanto, all'istante un indennizzo per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 11, commi 1 e 2, Allegato A, Del. 73/11/Cons.

Si deve precisare che il *dies a quo* per il conteggio è dato dalla data del reclamo dell' 8.2.2017, cui deve però essere aggiunto l'intervallo di 30 giorni che la normativa prevede come tempo di risposta;

invece, il *dies ad quem* deve individuarsi nella data dell'udienza di conciliazione del 24.10.2017 per un totale di 228 gg.

Spetta, pertanto, all'istante l'indennizzo di € 228,00 per la mancata risposta al reclamo dell'8.2.2017.

8. 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 previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti e le difese svolte si ritiene congruo compensare le spese del procedimento.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza dell'utente C. Tiberi nei confronti della società Telecom XXX.
2. La Telecom XXX è tenuta a stornare la fattura 8N00415264 del 6.12.2016 delle somme contabilizzate a titolo di *cessazione anticipata linea* e di *penale recesso tre mesi + IVA* con conseguente ricostruzione della posizione contabile dell'istante.
3. La Telecom XXX è tenuta a corrispondere all'utente la somma di € 228,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 11, commi 1 e 2, Allegato A, Del. 73/11/Cons
4. La società Telecom XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
8. La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 14/11/2018

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio
Fto