

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

F. CORALLO / TELECOM ITALIA XXX

(LAZIO/D/749/2013)

Registro Corecom n. 04/2015

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 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 e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, 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 dell’utente F. CORALLO, presentata in data 26.11.2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Nell'istanza introduttiva, nonché negli atti difensivi e nel corso dell'audizione, l'utente – in persona della sig.ra R. Stamato, vedova ed erede dell'utente F. Corallo - ha lamentato:

- i. ripetuti disservizi (malfunzionamento servizio voce; problematiche connesse alla circostanza che la numerazione era stata recentemente assegnata/in uso ad uno studio medico) sull'utenza n. xxxxxxx847 – da ultimo assegnata da Telecom in sostituzione delle precedenti che avevano subito disservizi e malfunzionamenti - “*dal 2011 al 2012*”, ripetutamente segnalati dal coniuge al servizio 187;
- ii. l'interruzione del servizio voce a far data dal 10.12.2012, reclamato dall'istante al servizio 187 in pari data, sino al 15.1.2014 (data di redazione della memoria difensiva); l'intervento tecnico del 13.2.2013, in cui veniva riscontrato il disservizio, non risolveva definitivamente il guasto, posto che da allora la numerazione è raggiunta da utenti dello studio medico;
- iii. il mancato inserimento negli elenchi telefonici per gli anni 2008-2009 e 2010-2011 della numerazione precedentemente assegnata da Telecom n. xxxxxxx301;
- iv. la mancata risposta ai reclami.

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

- i. L'indennizzo per il malfunzionamento servizio voce dal 2011 al 2012;
- ii. L'indennizzo per l'interruzione del servizio voce dal 10.12.2012 al 15.1.2014, al netto degli indennizzi già corrisposti in fattura per complessivi Euro 43,76; oltre al rimborso delle fatture pagate nel periodo;
- iii. L'indennizzo di Euro 400,00 per il mancato inserimento negli elenchi telefonici, detratta la somma di Euro 55,60 già corrisposta da Telecom a tale titolo;
- iv. Il rimborso delle spese di spedizione fattura addebitate negli ultimi 10 anni;
- v. L'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.
- vi. Oltre alle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore.

Con memoria difensiva tempestivamente depositata, Telecom ha dedotto:

- a. Di avere riparato il guasto segnalato il 8.2.2013 in data 13.2.2013, e di averlo indennizzato in base al contratto, come visibile sul conto 3/13;
- b. Di avere indennizzato l'utente con un accredito di ulteriori Euro 30,00 per un asserito disservizio alla linea adsl, come visibile sul conto 4/13;
- c. Per il mancato inserimento in elenco telefonico, Telecom ha dedotto di avere accreditato all'utente 4 mensilità di canone Rtg, come previsto dall'art. 28 C.G.C.;
- d. Le spese di spedizione fattura non erano dovute in restituzione, essendo previste dall'art. 14, comma 6 C.G.C. sottoscritte dall'utente.

Telecom concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

3.1. Sul malfunzionamento del servizio voce dal 2011 al 2012.

L'utente ha lamentato ripetuti disservizi sull'utenza n. xxxxxx847 asseritamente segnalati dal coniuge – deceduto nelle more - al servizio 187, ed ha chiesto corrispondersi il relativo indennizzo. La mancata indicazione delle date dei reclami, e la troppo generica indicazione del periodo "*dal 2011 al 2012*", non consentono l'esame della doglianza, anche in considerazione della sua natura (malfunzionamento e non interruzione). La domanda dell'utente deve pertanto essere rigettata.

3.2. Sull'interruzione del servizio.

Sull'interruzione del servizio voce a far data dal 10.12.2012, reclamato dall'istante al servizio 187 in pari data, e sino al 15.1.2014 (data di redazione della memoria difensiva), l'utente ha chiesto l'indennizzo di Euro 5,00 per ogni giorno di disservizio, al netto delle somme di Euro 13,76 e di Euro 30,00 già accreditate da Telecom. Il gestore non ha preso posizione su tale doglianza, limitandosi a dedurre che il guasto segnalato il 8.2.2013 è stato riparato il 13.2.2013. L'utente ha dedotto che l'intervento tecnico del 13.2.2013 non risolveva definitivamente il guasto, posto che da allora la numerazione era raggiunta da persone in cerca dello studio medico cui era stata precedentemente assegnata.

Non vi è prova che l'utente abbia reclamato l'ulteriore disservizio all'utenza, successivo all'intervento di riparazione del 13.2.2013. Nulla è pertanto dovuto a titolo di indennizzo per il periodo successivo a tale data.

Per l'interruzione del servizio del 10.12.2012, segnalata dall'utente in pari data al servizio 187, Telecom non ha svolto difese.

E' noto l'orientamento della Cassazione in tema di inadempimento contrattuale, secondo cui il creditore, sia che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte: sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento (Cass. SS.UU. 30.10.2001 n° 13533).

Inoltre, ai sensi dell'art. 3 comma 4 della Delibera 179/03/CSP, gli organismi di telecomunicazione devono offrire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.

Telecom non ha fornito la prova di avere correttamente adempiuto il contratto, erogando il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, né ha provato che l'inadempimento dedotto e reclamato dall'utente sia dipeso da causa ad essa non imputabile ex art. 1218 c.c.

Deve pertanto riconoscersi all'utente l'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, dal 10.12.2012 al 13.2.2013, per Euro 325,00 da cui deve essere detratta la somma di Euro 43,76 già accreditata da Telecom.; e così, in totale, si riconosce un indennizzo di Euro 281,24. Si rigetta invece la domanda di rimborso delle fatture pagate nel periodo, non essendo stata fornita prova del pagamento e degli importi addebitati per il solo servizio voce.

3.3. Sul mancato inserimento negli elenchi telefonici.

L'utente ha lamentato - per gli anni 2008-2009 e 2010-2011 - il mancato inserimento negli elenchi telefonici della numerazione precedentemente assegnata da Telecom n. xxxxxx301, chiedendo la corresponsione del relativo indennizzo, detratta la somma di Euro 55,60 già accreditata a tale titolo da Telecom.

La domanda non può essere accolta, difettando totalmente la prova della titolarità della predetta numerazione in capo all'utente e degli anni di utilizzo. L'utente, inoltre, per sua stessa ammissione, è già stato indennizzato da Telecom a tale titolo.

3.4. Sul rimborso delle spese di spedizione fattura addebitate negli ultimi 10 anni.

L'argomento è già stato affrontato sia in sede giurisdizionale (Cass., sent. n. 3235/09) che in sede amministrativa dall'Agcom (delibere nn. 17/09/CIR, 20/09/CIR e 49/09/CIR).

Secondo la Corte di Cassazione, la fattispecie in esame non è regolata dall'articolo 21 comma 8 del D.P.R. n. 633/72, ma rientra nell'ambito della disponibilità delle parti, *“in quanto la spedizione non può ritenersi segmento dell'operazione di emissione della fattura, né ricondursi ai conseguenti adempimenti e formalità, segnando, invece, il momento stesso in cui viene a perfezionarsi la fatturazione. Tali spese trovano invece disciplina nell'ambito del diritto civile e della volontà negoziale delle parti, dovendosi pertanto correlare all'obbligazione di pagamento del servizio telefonico, per cui, ove sia contrattualmente previsto che esse gravino sull'utente e siano anticipate da chi emette la fattura, il relativo rimborso deve essere escluso dalla base imponibile del corrispettivo per il servizio telefonico reso dal gestore, come si evince dall'articolo 15, primo comma, n. 3, del citato D.P.R. n. 633/72”*.

Telecom ha dedotto che tale addebito è previsto dall'art. 14.6 C.G.C.

Per quanto sopra esposto, gli importi fatturati dal Gestore a titolo di spese di spedizione del conto telefonico non costituiscono indebito oggettivo e pertanto non sussiste in capo al gestore un'obbligazione restitutoria in ordine alla riscossione degli importi stessi (cfr. Corecom Lazio Delibera n. 29/11; Corecom Lombardia Determinazione n. 1/11).

La domanda dell'utente deve essere rigettata.

3.5. Sulla mancata risposta ai reclami.

L'utente ha dedotto di avere reclamato l'interruzione del servizio il 10.12.2012, e di non avere ricevuto riscontro sino all'intervento tecnico del 13.2.2013.

Gli ulteriori reclami del 11.2.2013 e del 26.2.2013 per le richieste di indennizzo, sono stati riscontrati mediante comunicazioni scritte di Telecom rispettivamente del 1.3.2013 e del 21.3.2013.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine

indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Non consta che il reclamo del 10.12.2012 sia stato riscontrato da Telecom, sino all'intervento tecnico del 13.2.2013, che Telecom aveva ritenuto in buona fede risolutivo del guasto, in mancanza di successivi reclami da parte dell'utente, intervento che pertanto può considerarsi accoglimento del reclamo stesso per fatto concludente.

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dall'art. 2 e 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per 20 giorni di ritardo nella risposta al reclamo per complessivi Euro 20,00.

4. Sulle spese del procedimento

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 considerate le difese svolte ed il comportamento processuale tenuto da entrambe le parti.

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 di F. CORALLO nei confronti della società TELECOM ITALIA xxx

2. La società TELECOM ITALIA xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 281,24 (duecento ottantuno/24), a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio;
- ii. euro 20,00 (venti/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

3. La società TELECOM ITALIA xxx è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

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

6. 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, lì 25/02/2015

Il Dirigente

Dott. Aurelio Lo Fazio

Fto