

*Co.Re.Com. Cal./FG*

**DELIBERAZIONE N.133**

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – FOLLIERO XXXXX c /TELECOM ITALIA XXXX**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

Nella seduta del giorno 15/05/2014, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Mangano	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

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- Co.Re.Com." e ss.mm. e ii.;

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 ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. 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";

l'istanza del 27 gennaio 2014, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 3842, con cui il sig. Folliero XXXXX ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con 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 ss. mm. e ii.;

la nota del 7 febbraio 2014, prot. n. 5813, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

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

Considerato quanto segue:

### Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il ricorrente ha dichiarato quanto segue:

il 23 luglio 2010, ha richiesto il trasloco dell'utenza business XXXXXX (del proprio studio legale), per i servizi voce e adsl, dalla via XXXXXX n. 62 alla via XXXXXX n. 160 (XXXXX). I due immobili distano cinquecento metri l'uno dall'altro;

il trasloco è avvenuto il 20 dicembre 2010, dopo 6 mesi, numerose diffide e un ricorso ex art 700 cpc, presso il Tribunale di XXXXX (di cui si sono tenute due udienze);

l'1 ottobre 2010, al numero dello studio rispondeva lo studio commerciale XXXXX, per come riferito dai clienti che lo contattavano sull'utenza mobile (per tale circostanza Telecom è stata diffidata);

ha pagato € 343,22 sebbene non abbia usufruito dei servizi.

Per i suesposti motivi, il 30 novembre 2013, l'istante ha promosso presso questo Co.Re.Com., procedimento di conciliazione nei confronti di Telecom, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti. L'operatore, in ottica conciliativa, al fine di comporre la controversia, si impegnava a corrispondere € 1.316,25 per il ritardato trasloco dal 23 luglio 2010 al 21 dicembre 2010, l'odierno ricorrente rifiutava "perché non congruo".

Con istanza introduttiva del presente contenzioso, l'istante, ribadendo le proprie doglianze, ha richiesto gli indennizzi per ritardato trasloco e mancata risposta alle diffide; il rimborso di € 343,22 per fatture pagate nel periodo in cui non ha usufruito del servizio; nonché le spese del procedimento.

Con memorie del 26 febbraio 2014, l'istante ha ribadito quanto segue:

i due immobili distano cinquecento metri l'uno dall'altro e, come riferito dai tecnici in data 20 dicembre 2010, non vi era alcun tipo di problema di ordine tecnico rispetto all'operazione di trasloco, in virtù del fatto che la "centrale" di appoggio ai due immobili era la stessa.

Con memorie del 26 febbraio 2014, Telecom osserva:

il 28 luglio 2010, il ricorrente ha richiesto il trasloco dell'utenza business XXXXXX in XXXX, alla via XXXX snc;

il ritardo nell'esecuzione del trasloco è stato determinato dal fatto che la relativa richiesta è andata in accertamento tecnico, in quanto nell'anagrafica degli archivi Telecom risultava inserita la via XXXXXXXX priva di numero civico;

la pratica è rimasta sospesa in accertamento tecnico in quanto non risultava possibile l'inserimento del nuovo impianto. Il trasloco è stato effettuato il 21 dicembre 2010;

l'utenza XXXXXXX non risulta presente sul sistema commerciale Business in quanto cessata per disdetta in data 27 maggio 2013;

il 28 novembre 2013, nella seduta di conciliazione, è stato verbalizzato l'impegno della società a corrispondere l'indennizzo previsto dalle CGA per il trasloco, pari ad € 1.316,25 (117 gg x 11,25). Il 10 febbraio 2014, il predetto indennizzo risulta nello stato "Inviato a Banca".

Con memorie del 7 marzo 2014, l'istante ha replicato precisando:

con le memorie del 26 febbraio 2014 Telecom ha dato per la prima volta una motivazione ai suoi gravissimi inadempimenti (non ha fornito alcuna giustificazione nemmeno in sede di procedimento incardinato ex art. 700 cpc.);

l'assegno pari ad € 1.316,25 recapitato il 28 febbraio 2014, è stato trattenuto "a titolo di acconto sulle maggiori somme ancora dovute (...)".

## Motivi della decisione

### 1. In tema di rito.

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

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento tenuto dalle parti nelle due fasi procedurali e, dunque, evidenziare che l'operatore convenuto ha aderito all'udienza ed in ottica conciliativa, al fine di comporre la controversia, si impegnava a corrispondere € 1.316,25 per il ritardato trasloco dal 23 luglio 2010 al 21 dicembre 2010. L'odierno ricorrente rifiutava "perché non congruo".

Inoltre, l'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta, in quanto non è stata richiesta espressamente dalle parti e non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione.

### 2 Riguardo al merito.

#### 2.1 Con riferimento al ritardato trasloco

Dall'istruttoria risulta pacifico che il 28 luglio 2010 l'istante ha richiesto il trasloco dell'utenza business XXXXX (del proprio studio legale) per i servizi voce e adsl dalla via XXXXXX alla via XXXXXX n. 160 (XXXXX). I due immobili distano cinquecento metri l'uno dall'altro e non avrebbe dovuto esserci alcun tipo di problema di ordine tecnico rispetto all'operazione di trasloco, in virtù del fatto che la "centrale" di appoggio ai due immobili era la stessa.

Il trasloco è stato poi effettuato dall'operatore solo il 21 dicembre 2010, ossia solo dopo 6 mesi.

Per converso, Telecom, nelle proprie memorie, chiarisce che nell'anagrafica degli propri archivi risultava inserita la via XXXXX priva di numero civico, sicché la pratica è rimasta sospesa in accertamento tecnico, in quanto non risultava possibile l'inserimento del nuovo impianto.

Nel merito, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, espresso in svariate pronunce (ex plurimis, Delibere Agcom 85/07/CIR, 45/08/CIR, 54/08/CIR, 15/09/CIR e 39/09/CIR), gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Perciò, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati, avendo, in caso contrario, l'utente diritto ad un indennizzo da calcolarsi secondo le previsioni della Carta dei Servizi per il ritardo o l'inadempimento, per il periodo di tempo direttamente imputabile all'operatore fino alla soluzione del problema o alla domanda di definizione all'Autorità.

Solo con le memorie del 26 febbraio 2014 Telecom ha dato per la prima volta una motivazione ai suoi gravissimi inadempimenti. Peraltro, la giustificazione fornita in merito al ritardo del trasloco della linea non pare credibile per il lasso di tempo trascorso tra la richiesta di trasloco e lo stesso.

In seguito alla richiesta di "trasloco" della linea avanzata dall'utente, l'operatore, in ossequio al principio di buona fede che sempre accompagna le obbligazioni ex contractu, non appena scoperto di non poter adempiere tale

richiesta, avrebbe dovuto fornirne ampia informazione all'utente, al fine di permettergli l'approntamento di altra soluzione.

Ne consegue che la sua condotta non è stata conforme agli obblighi previsti, e che sussiste una sua responsabilità contrattuale per il ritardo nel trasloco della linea, con conseguente diritto del ricorrente ad un indennizzo equo e proporzionato al disservizio subito (cfr. DELIBERE N. 23/13/CRL; N. 27/12/CRL).

## **2.2. Sulla mancata risposta ai reclami**

L'istante ha provato di avere inviato il 2 settembre 2010 un formale reclamo all'operatore, lamentando il mancato trasloco. Ha, altresì, provato di avere inviato un ulteriore reclamo il 15 settembre 2010, inerente al medesimo disservizio e, dunque da ritenersi, reiterativo del primo.

L'operatore non risulta aver mai dato riscontro ai reclami dell'istante. Nello specifico, il ricorrente dichiara che *"solo con le memorie del 26 febbraio 2014 Telecom ha dato per la prima volta una motivazione ai suoi gravissimi inadempimenti"* (*"non ha fornito alcuna giustificazione nemmeno in sede di procedimento incardinato ex art. 700 cpc"*).

Rileva, in tal caso, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, 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.

Anche 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.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, è accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

## **2.3. Sulla domanda di rimborso delle fatture**

L'istante ha chiesto il rimborso di € 343,22 per fatture pagate nel periodo in cui non ha usufruito del servizio.

Non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle fatture pagate durante il periodo di ritardato trasloco della linea, sia pure a fronte di un servizio non usufruito, dato che la carta dei servizi dell'operatore e le condizioni generali di contratto prevedono unicamente la corresponsione di un indennizzo per il ritardo nel trasloco dell'utenza.

Del resto, il trasloco dell'utenza è gestito dall'operatore con modalità diverse dall'attivazione di un nuovo impianto, con relativa assegnazione di un nuovo numero telefonico. Nel trasloco l'operatore si impegna, ove tecnicamente possibile, a non cessare il vecchio numero telefonico dell'utente ma a mantenerlo attivo nella nuova abitazione. Ne deriva che resta in vita l'originario contratto di abbonamento e, nelle more del trasloco, l'utente è tenuto al pagamento del relativo canone, salvo indennizzo per le ipotesi di ritardo.

## **3 Con riferimento agli indennizzi**

Per quanto evidenziato al punto sub 2.1., le disposizioni da prendere a riferimento per quantificare l'indennizzo per ritardato trasloco sono contenute nell'Allegato A, della Delibera 73/11/CONS e sono le seguenti:

A) l'art.2, comma 1, che prevede la non applicazione del Regolamento nel caso in cui nel verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione risulti l'impegno dell'operatore al pagamento degli indennizzi contrattualmente stabiliti;

B) l'art.2, comma 2, che prevede l'applicazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli del Regolamento indennizzi;

C) l'art.3, comma 1, che prevede, nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, l'obbligo di corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad Euro 7,50, per ogni giorno di ritardo;

D) l'art.12, comma 2, che prevede per utenze di tipo "affari" che, nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6, gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio.

Nel caso concreto, nel verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione è stata formulata dall'operatore una proposta transattiva di € 1.316,25. Tale importo è inferiore rispetto a quello che risulterebbe applicando il parametro di indennizzo giornaliero previsto dal combinato disposto dell'art. 3, comma 1, e dell'art.12, comma 2, dell'Allegato A, per il ritardo nel trasloco dell'utenza.

Ciò precisato, ai fini della determinazione del periodo indennizzabile, considerando le Condizioni di contratto, e quindi la tempistica contrattualmente convenuta e prevista per il trasloco, si prende a riferimento quale dies a quo il 28 luglio 2010 (considerando i 10 giorni necessari per il trasloco) e quale dies ad quem il 21 dicembre 2010, per complessivi giorni 138, al parametro giornaliero di € 7,50, per ogni giorno di ritardo, ai sensi dell'art. 3, comma 1, della Delibera n. 73/11/CONS, e computata in misura doppia (trattandosi di un contratto "business"), ai sensi dell'art. 12, comma 1, della predetta Delibera.

Telecom è tenuta, dunque, a liquidare la somma complessiva di € 2.070,00 (duemilasettanta/00), a titolo di indennizzo per il ritardo nel trasloco.

Dalla predetta somma dovrà essere detratto l'importo di € 1.316,25, già trattenuto dall'istante a titolo di acconto sulle maggiori somme ancora dovute.

In ordine alla misura dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, valutando il fatto che non si è mai fornita una risposta chiara ed esauritiva dei motivi del ritardato trasloco (solo con le memorie del 26 febbraio 2014); considerato che l'istanza UG è stata presentata il 30 novembre 2013 (e, dunque, risulta difficile individuare un dies ad quem); considerato, altresì, che l'art. 11, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS, all. A. prevede per il relativo indennizzo un importo massimo di € 300,00, Telecom sarà tenuta a corrispondere la somma di € 50,00 (cinquanta/00).

#### **4. Con riferimento alle spese di procedura**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto 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, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, nonché del fatto che l'operatore, in sede di conciliazione, al fine di comporre la controversia, si è impegnato a corrispondere € 1.316,25 per il ritardato trasloco, si ritiene equo liquidare € 50,00 (cinquanta/00), per spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto ,

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

#### **DELIBERA**

- 1) L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal sig. Folliero XXXX. Il gestore è, pertanto, tenuto a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme:
  - a) € 2.070,00 (duemilasettanta/00), a titolo di indennizzo per il ritardo nel trasloco;
  - b) € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
  - c) € 50,00 (cinquanta/00), per spese di procedura.
- 2) Dalla somma di € 2.070,00 (duemilasettanta/00), riconosciuta a titolo di indennizzo per il ritardo nel trasloco dovrà essere detratto l'importo di € 1.316,25, già trattenuto dall'istante a titolo di acconto sulle maggiori somme ancora dovute.
- 3) 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;
- 4) 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.;

- 5) 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 D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";
- 6) 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 Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 7) Telecom Italia XXX è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. 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 D. Lgs. 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.

#### **I Componenti**

F.to Prof. Carmelo Carabetta

F.to Dott. Gregorio Corigliano

**Il Presidente**

F.to Prof. Alessandro Mangano

#### **V. Il Direttore**

F.to Avv. Rosario Carnevale