

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.161

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Greco xxxxx c/ Telecom Italia xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 24/09/2012 , svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

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

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.re.com;

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- 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 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 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";

l'istanza del 6 marzo 2012, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 11759, con cui il Sig. Greco xxxxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società 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. modif. ed int.;

la nota del 15 marzo 2012 (prot. n. 13586), 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;

l'avviso di convocazione (prot. n. 24859 del 28 maggio 2012) 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 21 giugno 2012, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 21 giugno 2012, 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:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante, Greco xxxxx, con utenza di rete fissa n. xxxxx, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Telecom Italia xxx, riferendo, a tal fine, che:

- in data 29 luglio 2011 comunicava all'operatore Telecom Italia di voler migrare verso di esso la propria linea telefonica e provvedeva a fornire immediatamente i propri dati necessari, incluso il codice di migrazione;
- la società Telecom, successivamente, informava l'utente dell'annullamento della richiesta a causa di una anomalia;
- in data 26 agosto 2011 l'utente veniva contattato da un incaricato alla vendita che, per conto di Telecom, gli compilava una richiesta di rientro e gli offriva un piano tariffario (Tutto senza limiti) comprendente l'acquisto di un *tablet*;
- non avendo ricevuto il suddetto apparato, l'istante provvedeva a telefonare al servizio clienti dell'operatore per chiedere spiegazioni ed apprendeva della mancata applicazione della tariffa prescelta e che l'offerta cui aveva aderito non includeva alcun *tablet*, pertanto non era prevista alcuna possibilità di rateizzazione dell'importo dell'apparecchio, come invece prospettato gli dall'incaricato in sede di offerta commerciale (si precisa che tale problematica è stata oggetto di precedente conciliazione e che non è da considerarsi ai fini della presente controversia);
- lamenta l'utente che il mero richiamo formale, da parte dell'operatore, a presunte "anomalie" non permette di comprendere le ragioni di quanto effettivamente accaduto e, pertanto, non realizza quelle condizioni di "adeguata informazione" che l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni richiede quale presupposto indispensabile per potersi escludere l'inadempimento contrattuale dell'operatore medesimo (invoca, a tal proposito, l'applicazione alla fattispecie concreta dell'art. 3, comma 2 del Regolamento indennizzi, nella parte in cui assume rilievo, ai fini della liquidazione dell'indennizzo, una condotta che si sostanzia in "affermazioni non veritiere circa l'esistenza di anomalie, impedimenti tecnici o amministrativi";

- rileva, altresì, l'utente che Telecom, nonostante l'asserita anomalia, ha effettuato il rientro della numerazione in oggetto in data 20 settembre 2011 (voce + ADSL) e che non ha provveduto ad evadere le domande di reclamo del 15 settembre e del 20 settembre 2011 (quest'ultima, delle ore 13,15).

In merito alla su riferita controversia risulta esperito infruttuosamente un tentativo di conciliazione in data 15 novembre 2011.

Nel caso di specie, l'istante ravvisa una condotta inadempiente da parte del convenuto operatore, ex art. 1218 c.c., con conseguente diritto dell'utente ad un congruo ristoro; ravvisa, inoltre, la violazione dell'obbligo contrattuale di trasparenza nello scambio delle informazioni, che rientra nel più generale dovere di correttezza e diligenza contrattuale, qualificabile come *"dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra parte a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge"* (sent. Cass. Civ., Sez. Un. n. 28056/2008).

In ragione di quanto sopra esposto, l'istante avanza richiesta di indennizzo per il ritardo nell'attivazione dell'utenza (linea voce + ADSL) dal 29 luglio 2011 al 20 settembre 2011; per mancata/tardiva risposta ai reclami e per il mancato rispetto degli obblighi informativi/affermazioni non veritiere circa i tempi di realizzazione dell'intervento.

L'operatore Telecom, tempestivamente costituito, ha premesso, preliminarmente, che la problematica inerente la mancata consegna del *tablet* ha già formato oggetto di precedente conciliazione, con conseguente corresponsione, in favore dell'odierno utente, di un indennizzo di € 900,00, giusto verbale di conciliazione del 7 marzo 2012. Circa il ritardato rientro in Telecom della linea di che trattasi, produce agli atti le schermate Pitagora da cui risulta l'esistenza di una richiesta di rientro da canale web del 29 luglio 2011, che ha generato l'ordine in data 31 agosto 2011, nonché una successiva richiesta cartacea del 26 agosto 2011. Sostiene che, a causa di anomalie nel sistema, l'inconveniente è stato risolto il 20 settembre 2011.

Circa il mancato riscontro ai reclami, evidenzia l'inesistenza, nei sistemi, di reclami cartacei in ordine alla controversia in oggetto e, di contro, l'esistenza di segnalazioni telefoniche alle quali sono stati forniti i chiarimenti e l'assistenza necessaria. Del che vi è prova sulle schermate dei mesi di luglio, agosto e settembre 2011, prodotte in atti. Precisa di avere già provveduto a disporre la corresponsione degli indennizzi per il periodo del mancato rientro; chiede il rigetto delle ulteriori pretese indennitarie di parte avversa.

In data 21 giugno 2012 le parti sono state convocate presso questo Co.Re.Com. in udienza di discussione, come da verbale agli atti. In quella occasione, ciascuno ha insistito nelle rispettive posizioni e richieste; in particolare, il legale di Telecom ha ribadito quanto già precisato nella memoria difensiva, ovvero che si è già provveduto a predisporre, su fatture di prossima emissione, un accredito in favore del cliente di € 247,68 a titolo di indennizzo per 36 giorni di ritardo nella procedura di rientro dell'utenza. Il legale della parte istante ha, invece, chiarito che nessun accredito risulta sinora corrisposto in favore del suo assistito per l'inadempimento di che trattasi.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

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

Dovendo dare conto del comportamento delle parti nelle due fasi procedurali ai fini della eventuale liquidazione delle spese di procedura, si rileva che le stesse hanno preso parte sia all'udienza di conciliazione che all'udienza di discussione di secondo grado, mantenendosi, tuttavia, rigidamente ancorate alle rispettive posizioni e, pertanto, incapaci di giungere ad un accordo transattivo.

2. Riguardo al merito.

L'odierna controversia si incentra sul ritardo nell'espletamento della procedura di rientro in Telecom dell'utenza *de qua*, con conseguente ritardo nell'attivazione del servizio fonia e del servizio ADSL; sulla mancata risposta ai reclami e sull'inosservanza del dovere di trasparenza contrattuale da parte dell'operatore per avere addotto affermazioni non veritiere circa l'esistenza di presunti impedimenti tecnici.

2.1 Circa il ritardato rientro in Telecom dell'odierna utenza.

In proposito l'istruttoria ha accertato che i disservizi lamentati dall'utente (il ritardato rientro in Telecom della linea voce e dell'ADSL) si sono verificati effettivamente nel periodo in contestazione e senza che se ne possa attribuire la responsabilità all'inadempimento del cliente o a fatto proprio di terzi.

La fattispecie risulta, pertanto, inquadrabile nell'ambito della disciplina dettata dall'art. 26 delle Condizioni generali di abbonamento Telecom (e, più in generale, nella previsione di cui all'art. 1218 c.c.); in tale ipotesi, se l'inadempimento contrattuale è imputabile al debitore (nella specie, Telecom Italia) e non è ascrivibile alla controparte o a terzi, il cliente ha diritto alla liquidazione di un indennizzo nella misura stabilita dall'art. 26, comma 1 delle CGA e sarà corrisposta nella prima fattura utile.

Come detto, l'operatore resistente non ha dimostrato la propria estraneità in merito ai disservizi lamentati dall'odierno ricorrente ed è pertanto responsabile dell'inadempimento in parola, dovendo corrispondere in favore del cliente i relativi indennizzi. Più precisamente, nella propria memoria difensiva, Telecom assicura di avere predisposto un accredito di € 247,68 a titolo di indennizzo per 36 giorni di ritardo. Tuttavia, si deve rilevare che l'anzidetta quantificazione non soddisfa i criteri di calcolo stabiliti dal Regolamento all. alla delibera n. 73/11/Cons., sia sotto il profilo della doverosa indennizzabilità di ciascun servizio non accessorio, sia sotto quello della necessaria proporzionalità dell'indennizzo al disservizio subito.

Quanto al primo profilo, nella fattispecie in esame, l'indennizzo liquidato dall'operatore non tiene conto del fatto che il disservizio ha interessato sia la linea voce, sia il servizio ADSL. In secondo luogo, si rileva che il periodo indennizzabile, detratta la franchigia iniziale, che, nel caso di specie, è di 10 giorni dalla richiesta del cliente, ammonta a complessivi giorni 44 di ritardo e non a 36 giorni, atteso che, come pacificamente riconosciuto dalle parti, la problematica qui in questione risulta essersi protratta dal 29/7/2011 a tutto il 20/9/2011. Si stabilisce, pertanto, che, in ragione dei sopra cennati disservizi, Telecom debba complessivamente corrispondere all'utente gli indennizzi al parametro giornaliero stabilito dall'art. 6 del sopra indicato Regolamento Agcom, ovvero la somma complessiva di € 440,00, comprensiva dell'importo di € 247,68, che l'operatore si è già impegnato ad accreditare in favore del cliente su fatture di prossima emissione, stante quanto risulta dagli atti istruttori.

2.2 Circa il mancato riscontro ai reclami.

Non ricorrono, nel caso di specie, i presupposti per la liquidazione, in favore dell'istante, di un indennizzo da mancata risposta ai reclami, atteso che l'operatore resistente, con l'ausilio delle schermate di sistema che ha prodotto agli atti, ha dimostrato che non risultano pervenuti, né gestiti reclami cartacei da parte dell'utente e che alle segnalazioni telefoniche registrate sui sistemi si è dato corso, fornendo tempestivamente chiarimenti ed assistenza. Per quanto appena esposto, la richiesta di che trattasi non può trovare accoglimento.

2.3 Circa l'inosservanza del dovere di trasparenza contrattuale.

L'istante ravvisa, nella complessiva condotta dell'operatore resistente, la violazione dell'obbligo contrattuale di trasparenza informativa, asserendo che lo stesso avrebbe addotto affermazioni non veritiere circa l'esistenza di presunti impedimenti tecnici, rivelatisi poi inesistenti, per giustificare il ritardo nell'espletamento della procedura di rientro. Tuttavia, a tal proposito si deve rilevare che le argomentazioni di parte istante non risultano sorrette da alcun elemento probatorio; pertanto, la relativa richiesta di indennizzo, formulata ai sensi dell'art. 3, comma 2 del Regolamento all. alla delibera n. 73/11/Cons., non può, allo stato degli atti, trovare accoglimento.

Per tutto quanto sopra esposto, ritenuto che l'odierno ricorso meriti parziale accoglimento nei termini sotto precisati e che, pertanto, l'operatore Telecom Italia debba corrispondere al sig. Greco xxxxx:

- € 220,00 (duecentoventi/00) a titolo di indennizzo per ritardo attivazione servizio voce dal 29/7/2011 al 20/9/2011, quantificato in giorni 44 al parametro di € 5,00 al giorno;
- € 220,00 (duecentoventi/00) a titolo di indennizzo per ritardo attivazione servizio ADSL dal 29/7/2011 al 20/9/2011, quantificato in giorni 44 al parametro di € 5,00 al giorno;

Precisato che la complessiva somma di € 440,00 (quattrocentoquaranta/00), relativa agli indennizzi come sopra quantificati, è comprensiva dell'importo di € 247,68, che Telecom si è già impegnata ad accreditare in favore del cliente su fatture di prossima emissione;

Ritenuto, altresì, 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 l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di € 100,00 (cento/00) in considerazione del comportamento tenuto dall'operatore Telecom nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

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'operatore Telecom Italia è tenuto a versare in favore dell'utente, sig. Greco xxxxx, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo complessivo di € 440,00 (quattrocentoquaranta/00), a titolo di indennizzo per ritardo attivazione servizio voce e servizio ADSL, con la precisazione che la suddetta somma è comprensiva dell'importo di € 247,68, che Telecom si è già impegnata ad accreditare in favore del cliente su fatture di prossima emissione;
- 2) La somma così determinata dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) La società Telecom Italia dovrà versare, altresì, in favore dell'odierno utente, l'importo complessivo di € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura;
- 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 decreto legislativo 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 Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 7) La società resistente 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.

I Componenti

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale