



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 16

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Alampi c/ Telecom Italia

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 28 marzo 2011, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Avv. Silvia Gulisano	Presidente
Dr. Mario Campanella	Componente
Prof. Alessandro Manganaro	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

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 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”;

Vista l’istanza del 09/09/2010, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 9322, con cui il Sig. Alampi ha chiesto l’intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Telecom Italia, 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.;

Vista la nota del 10/09/2010 (prot. n. 6305), 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. 8052 del 19/11/2010) 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 02/12/2010, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 02/12/2010, 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.

Il ricorrente, sig. Alampi, intestatario di un contratto di abbonamento di rete fissa con Telecom Italia, con numero, nel mese di luglio 2008, a seguito di assegnazione di un alloggio popolare, trasferiva la propria residenza presso una nuova abitazione della città e, congiuntamente, chiedeva il trasloco dell'utenza telefonica attraverso il servizio 187. L'utente lamenta che, nonostante le continue sollecitazioni, la sua richiesta di trasloco è rimasta inevasa fino al mese di luglio 2009; che ha provveduto a pagare le fatture anche in mancanza del servizio telefonico; che l'operatore Telecom ha inviato allo stesso doppia fatturazione per il periodo 6/08, 1/09 e 2/09, che è stata regolarmente pagata; che, successivamente all'effettuazione del trasloco, il servizio telefonico ha subito un'interruzione dall'1 al 24/10/2009.

In relazione a tale controversia il sig. Alampi ha esperito il tentativo di conciliazione presso questo Corecom, il cui procedimento si è concluso con esito negativo, con verbale del 06/09/2010.

Nell'istanza introduttiva dell'odierno procedimento, depositata al prot. Corecom n. 9322 del 09/09/2010, il ricorrente ha chiesto il riconoscimento di un congruo indennizzo per il ritardato trasloco dell'utenza, per la mancata risposta scritta alle richieste di trasloco da parte dell'utente stesso e per il guasto alla linea, rilevato nel mese di ottobre 2009. Inoltre chiede il rimborso di tutte le somme indebitamente versate per il pagamento delle fatture relative al periodo di disservizio, oltre alle spese legali. Produce le ricevute di pagamento delle fatture di cui chiede il rimborso, oltre alla nota Telecom del 10/11/2009, in cui l'operatore conferma l'avvenuto guasto alla linea in questione, che dichiara essere stato risolto in data 23/10/2009.

L'operatore convenuto ha rilasciato alcune dichiarazioni in sede di udienza di discussione del 02/12/2010.

Nella suddetta sede il legale di Telecom Italia ha affermato che l'operatore, con propria nota del 29/09/2010, ha corrisposto all'utente, a titolo di indennizzo, l'importo complessivo di euro 1.673,90. Produce ulteriori note di riscontro del 14/5/2009 e del 10/11/2009, inviate dall'operatore al legale di controparte.

Il legale dell'utente si oppone a che tale ultima documentazione venga acquisita agli atti istruttori, in quanto tardiva. Quanto all'indennizzo offerto all'utente, lo ritiene inadeguato sia perchè non comprende l'indennizzo da mancata risposta scritta al reclamo, poi perchè non comprende nè l'intero periodo di guasto, nè le spese legali, nè infine il rimborso delle fatture indebitamente pagate. Anche il periodo di disservizio da ritardo trasloco è, secondo parte ricorrente, più ampio rispetto a quello calcolato dall'operatore.

Per Telecom Italia, il legale chiarisce che le note suindicate, che si intendono produrre agli atti, sono state, a suo tempo, inviate all'indirizzo del legale di controparte e riguardano il riscontro dell'operatore ai reclami del cliente. In ogni caso Telecom si dichiara disponibile al rimborso delle

fatture pagate due volte dall'utente, nonchè al riconoscimento delle spese di procedura. Infine, quanto ai periodi di disservizio, per guasto e per ritardo trasloco, Telecom dichiara che gli stessi risultano rispettivamente, dai cartellini guasto e dalle richieste di trasloco dell'utente, nonchè dalle date di emissione degli ordinativi di lavoro.

Il verbale di discussione dà atto che la documentazione prodotta dall'operatore viene, in quella stessa sede, consegnata al legale della parte istante.

Benchè tardive, si riportano, per completezza espositiva ed in ossequio al principio del giusto contraddittorio, le note di replica di parte istante, depositate in data 03/01/2010 agli atti del presente procedimento.

Nel merito l'utente contesta il *quantum* di indennizzo riconosciuto dall'operatore con propria nota del 29/09/2010, sul presupposto che lo stesso non copre l'intero periodo di ritardo trasloco e di guasto della linea. Quanto al ritardato trasloco, l'utente dichiara che il periodo da calcolare è di 315 giorni anzichè 253, come indicato dal gestore. Quanto al guasto, lo stesso contesta come inadeguata la corresponsione di un indennizzo per soli 10 giorni di disservizio. Inoltre insiste per il riconoscimento di un ulteriore indennizzo da mancata risposta scritta ai reclami dell'utente e per il rimborso delle fatture pagate nel periodo di disservizio e per quelle fatture che l'utente stesso ha dovuto pagare due volte.

Dichiara che il disservizio da ritardato trasloco si è protratto dal mese di luglio 2008 al 15/06/2009, data in cui l'istanza di trasloco è stata evasa dal gestore, e che, nel frattempo, l'operatore ha omesso di fornire informazioni sullo stato della pratica.

Quanto ai doppi pagamenti, precisa che i periodi in questione si riferiscono ai conti 1/09 e 2/09, che tale richiesta era già nota all'operatore sin dalla data di deposito dell'istanza di conciliazione (08/07/2010) e che la nota di credito del 29/09/2010 non comprende il rimborso delle somme esposte nelle predette fatture.

Insiste, in ogni caso, nel rimborso di tutte le fatture pagate nel periodo del disservizio, di cui ai conti 6/08, 1/09, 2/09 e 3/09, e, parzialmente, del conto 5/08, sul presupposto che, a fronte di un servizio non usufruito, non siano dovuti i relativi pagamenti. Infine chiede il rimborso di euro 11,00, oltre IVA, di cui al conto 4/09, per spese di riattivazione utenza.

2) Valutazioni in ordine al caso in esame.

Preliminarmente si deve valutare il comportamento delle parti in fase conciliativa e nell'odierno procedimento di definizione della controversia. Entrambe le parti hanno presenziato con propri rappresentanti a tutte le udienze fissate dinanzi a questo Corecom, senza tuttavia giungere ad alcun accordo. Si dà atto che l'operatore ha, nel corso del procedimento di definizione, corrisposto un indennizzo per i disservizi arrecati all'utente, senza tuttavia definire compiutamente ed in modo soddisfacente l'intera problematica riferita al cliente stesso.

Con riferimento al merito si osserva che la questione qui esaminata ha ad oggetto un disservizio da ritardato trasloco dell'utenza telefonica, protrattosi per circa un anno, oltre ad un lamentato disservizio per guasto della linea ed un inconveniente amministrativo dovuto alla doppia fatturazione di alcune bollette a carico del cliente stesso.

L'istante chiede, oltre a dei congrui indennizzi per i disservizi subiti, il rimborso delle somme pagate per le fatture emesse durante i periodi di mancata fruizione del servizio telefonico, sul presupposto che la pretesa di pagamento da parte dell'operatore, a fronte di un servizio non erogato, configura un indebito arricchimento da parte di quest'ultimo.

Quanto al trasloco, la carta dei servizi di Telecom Italia e l'art. 25 delle condizioni generali di abbonamento stabiliscono che lo stesso venga effettuato dall'operatore nel tempo concordato con l'utente e, comunque, entro il termine massimo di dieci giorni dalla richiesta. Resta salvo il diritto del cliente all'indennizzo per il ritardo, nella misura prevista dal successivo art. 26; in proposito, il comma 5 dell'art. 25 citato sembra prevedere che all'utente spetti, per il disservizio in questione, il solo indennizzo e non anche il rimborso delle fatture emesse per il periodo considerato. Stando a quanto disposto dalle condizioni generali di abbonamento del gestore Telecom Italia, si ritiene, pertanto, che la richiesta di rimborso, formulata dall'utente, per le fatture emesse durante il periodo di

attesa del trasloco, non possa trovare accoglimento, perchè per il disservizio arrecato è già stabilito un indennizzo. Tuttavia è indubbio che l'indennizzo da corrispondere al cliente debba essere proporzionale al disservizio subito ed ai disagi patiti dallo stesso nel periodo considerato.

Circa il *quantum* dell'indennizzo da corrispondere all'utente per il ritardato trasloco di che trattasi, l'istruttoria ha accertato che all'utente è stato già corrisposto un indennizzo complessivo di euro 1.673,90, di cui euro 67,00 per il guasto alla linea. L'importo è considerato insufficiente dall'utente, in quanto non copre per intero i periodi di disservizio. L'utente, infatti, sostiene che il periodo di attesa del trasloco risulta protrarsi dal mese di luglio 2008 al 15/06/2009. Telecom, invece, dichiara che il ritardo di che trattasi si è protratto dal 04/08/2008 al 15/06/2009, ma non fornisce prove al riguardo. Si consideri che l'indennizzo da corrispondere agli utenti deve essere proporzionale al periodo di effettivo disservizio e soddisfacente dei disagi subiti, pertanto nella fattispecie in esame, in mancanza di prove certe fornite dall'operatore e preso atto delle sole dichiarazioni dell'utente, che anticipano la richiesta di trasloco ai primi giorni del mese di luglio 2008, si ritiene equo far decorrere la data iniziale per il computo dell'indennizzo dal 10/07/2008 (previo abbattimento dei primi 10 giorni dalla richiesta) sino a tutto il 15/06/2009, per n. 280 giorni lavorativi di ritardo, anzichè per n. 253 giorni, come calcolato dall'operatore.

Quanto alla richiesta di indennizzo per guasto utenza, Telecom ha dichiarato di avere già corrisposto un importo di euro 67,00, pari a 10 giorni lavorativi di ritardo. Ai sensi dell'art. 7 delle condizioni generali di abbonamento di Telecom Italia l'operatore si impegna a ripristinare i guasti entro il secondo giorno non festivo dalla segnalazione, compreso il sabato, salvo indennizzo per il caso di ritardo, ai sensi del successivo art. 26. L'istruttoria ha accertato che risulta una segnalazione dell'utente del 09/10/2009, chiusa il 23/10/2009, pertanto, l'importo già corrisposto dall'operatore per il disservizio di che trattasi copre l'intero periodo di guasto, calcolato secondo il criterio di cui al citato art. 7. Ciò premesso, tale ultima richiesta dell'utente non può trovare accoglimento.

Allo stesso modo, come si è sopra anticipato, non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle fatture pagate durante il periodo di ritardo trasloco, sia pure a fronte di un servizio non usufruito, giacchè per il disservizio da ritardato trasloco dell'utenza la carta dei servizi dell'operatore e le stesse condizioni generali di abbonamento prevedono unicamente la corresponsione di un indennizzo nella misura di cui al ricordato art. 26. 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 del cliente, 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.

Si ritiene, invece, accoglibile la richiesta di parte utente di rimborso delle fatture erroneamente emesse e pagate due volte dallo stesso, a fronte della quale, in sede di udienza di discussione, l'operatore si è già impegnato alla restituzione.

Si ritiene, inoltre, accoglibile la richiesta di rimborso della somma di euro 11,00 oltre IVA, di cui al conto 4/09, per spese di riattivazione, che, nella fattispecie qui considerata, non risulta dovuta.

Infine, quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta scritta ai reclami dell'utente, si evidenzia che Telecom ha riscontrato i suindicati reclami, inviando note di risposta direttamente all'indirizzo dello studio legale dell'istante. Dall'istruttoria si evince che una prima segnalazione di reclamo è del 09/05/2009 e risulta riscontrata il 14/05/2009 ed una seconda segnalazione è del 22/10/2009 e risulta riscontrata il 10/11/2009. Ciò stante, non si rileva, nel caso di specie, alcun inadempimento da parte del gestore per mancata risposta ai reclami del cliente, che, attraverso il proprio legale, avrebbe potuto interloquire con l'operatore sulle problematiche segnalate. Ciò premesso, si ritiene che tale ultima richiesta di indennizzo non possa trovare accoglimento.

Considerato, per tutto quanto sopra esposto, che le richieste di parte istante siano, in parte, meritevoli di accoglimento;

Rilevato che, nella fattispecie in esame, la società Telecom Italia non ha effettuato il trasloco dell'utenza nel termine previsto dall'art. 25 delle condizioni generali di abbonamento e che, pertanto, il ricorrente ha diritto al riconoscimento dell'indennizzo nella misura prevista dal successivo art. 26,

per il periodo dal 10/07/2008 al 15/06/2009, data di esecuzione dello stesso, per n. 280 giorni lavorativi di ritardo, per l'importo complessivo di euro 1.876 (milleottocentotrentasei/00);

Atteso che, come si è accertato dall'odierna istruttoria, l'operatore ha già corrisposto euro 1.606,90 a titolo di indennizzo per il disservizio di che trattasi, si stabilisce che lo stesso corrisponda all'utente la residua somma di euro 269,10 (duecentosessantanove/10);

Ritenuto che la richieste di parte istante di indennizzo da ritardata riparazione guasto non sia meritevole di accoglimento poichè lo stesso risulta essere stato corrisposto dall'operatore, conformemente a quanto stabilito dall'art. 7 delle condizioni generali di abbonamento, per il periodo di effettivo disservizio segnalato e documentato;

Ritenuto, altresì, di non potere accogliere, per le motivazioni riportate in premessa, la richiesta di indennizzo da mancata risposta ai reclami dell'utente e la richiesta di rimborso delle fatture relative al periodo di disservizio da ritardato trasloco;

Considerato che, come si evince dall'istruttoria e come riconosciuto dallo stesso operatore, l'utente ha diritto al rimborso di tutte le fatture indebitamente emesse e pagate due volte dal cliente stesso;

Stabilito che il cliente ha diritto al rimborso dell'ulteriore somma di euro 11,00 oltre IVA, di cui al conto 4/09, per spese di riattivazione, che, nella fattispecie qui considerata, non risulta dovuta;

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 50,00 (cinquanta/00) in considerazione del comportamento complessivo tenuto dall'operatore Telecom Italia nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

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; Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Avv. S. Gulisano, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

- 1) L'operatore Telecom Italia è tenuto a:
 - a) liquidare in favore dell'utente, sig. Alampi, mediante assegno o bonifico bancario, la residua somma di euro 269,10 (duecentosessantanove/10), a titolo di indennizzo per il disservizio da ritardato trasloco dell'utenza;
 - b) rimborsare al predetto utente tutte le fatture indebitamente emesse e pagate due volte dallo stesso;
 - c) rimborsare la somma di euro 11,00, oltre IVA, di cui al conto 4/09, per spese di riattivazione, non dovute;
 - d) liquidare al predetto utente, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo complessivo di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese dell'odierna procedura;
- 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



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

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 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 Dr. Mario Campanella

F.to Prof. Alessandro Manganaro

Il Presidente

F.to Avv. Silvia Gulisano

V. Il Dirigente

F.to Avv. Rosario Carnevale