



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 18

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Siclari 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 06/09/2010, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 9233, con cui il Sig. Siclari 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. 6306), 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. 8049 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.

L'istante, Siclari, titolare di contratto di abbonamento di rete fissa con Telecom Italia, con numero, nel mese di luglio 2008 ha trasferito la propria abitazione in altra sede della città ed ha chiesto il trasloco dell'utenza telefonica al nuovo indirizzo. Nonostante le continue segnalazioni al numero 187, l'utente riferisce che il trasloco è stato effettuato soltanto nel mese di giugno 2009. Oltre al ritardo nell'effettuazione del trasloco, il ricorrente lamenta che la nuova linea telefonica è risultata, sin da subito, parzialmente funzionante, poichè poteva ricevere, ma non consentiva l'effettuazione del traffico in uscita, e ciò dal mese di giugno 2009 fino al mese di febbraio 2010. L'utente riferisce di aver provveduto al pagamento, seppure in ritardo, di tutte le fatture, anche di quelle relative al periodo in cui è rimasto in attesa del trasloco senza poter usufruire del servizio telefonico. Di queste ultime chiede il rimborso.

In data 2/4/2010 il sig. Siclari ha chiesto l'esperimento del tentativo di conciliazione davanti a questo Corecom, il cui procedimento si è concluso con verbale negativo del 05/05/2010, alla presenza di entrambe le parti, che non hanno raggiunto alcun accordo.

Nell'istanza introduttiva dell'odierno procedimento, prot. n. 9233 del 06/09/2010, il ricorrente chiede il riconoscimento di un congruo indennizzo per il ritardato trasloco dell'utenza e per il periodo di funzionamento parziale della stessa, nonché, come si è detto, il rimborso delle fatture pagate durante i periodi di disservizio, oltre al riconoscimento delle spese legali.

Nella memoria difensiva del 26/11/2010, prot. n. 11656, il legale del ricorrente ha formulato ulteriori precisazioni in merito all'odierna controversia, chiarendo, in particolare, che:

- Telecom, dopo aver più volte rinviato la data programmata per il trasloco, con lettera del 02/10/2008, ha comunicato all'utente che non poteva evadere la richiesta, poichè vi era la necessità di acquisire dei permessi privati ed assicurava che, non appena ottenute le autorizzazioni mancanti, avrebbe ricontattato il cliente per concordare una nuova data di trasloco.
- Il trasloco veniva finalmente effettuato in data 30/5/2009, ma l'utente riscontrava che la nuova linea era abilitata al solo traffico in entrata. Il servizio in uscita veniva ripristinato solo a fine gennaio 2010, dopo il pagamento, da parte dell'utente, dell'importo complessivo di euro 648,50, relativo a tutte le fatture insolute, emesse nel periodo di mancata fruizione del servizio telefonico, di cui ai conti dal 6/08 al 1/10.

- L'utente precisa, in proposito, che la zona dove risiede non è coperta da segnale di telefonia mobile, nè da cabine telefoniche pubbliche, perciò il telefono fisso costituisce l'unico strumento di comunicazione a distanza.
- Sostiene, inoltre, che le giustificazioni addotte dall'operatore nella missiva del 02/10/2008 per procrastinare il trasloco appaiono prive di fondamento e contraddittorie se si pensa che gli alloggi già esistenti nella stessa zona in cui è ubicata la residenza del sig. Siclari sono dotati di servizio di rete fissa e, per tale ragione, non si comprende la necessità di richiedere ulteriori autorizzazioni amministrative.
- Infine insiste nella richiesta di rimborso di tutte le fatture pagate nel periodo del disservizio, che ammontano a complessivi euro 699,10 (compresivi delle fatture emesse fino al conto 2/10), sostenendo che tali importi rappresentano un indebito arricchimento per l'operatore dal momento che il servizio telefonico non veniva erogato.

In data 02/12/2010 si è svolta presso questo Corecom l'udienza di discussione per la definizione dell'odierna controversia, in occasione della quale le parti hanno ritenuto di formulare ulteriori considerazioni.

Per Telecom Italia, il legale dichiara di esser pronto a riconoscere al ricorrente, a titolo di indennizzo, la somma di euro 1.682,00 per il riconosciuto periodo di ritardato trasloco dal 2/8/2008 (data di emissione dell'ordinativo di trasloco) al 30/5/2009 (data di espletamento dello stesso), per complessivi 251 giorni di ritardo. Precisa che l'ordinativo di trasloco è stato emesso il 2/8/2008 a seguito dell'avvenuta conoscenza da parte di Telecom dell'esatto numero civico dove traslocare la linea.

Quanto all'ulteriore richiesta di indennizzo per guasto dal 30/5/2009 al mese di gennaio 2010, Telecom chiede un breve rinvio per effettuare degli accertamenti.

Per il ricorrente, il legale dichiara che risulta inadeguata la proposta di indennizzo sopra formulata e si oppone alla richiesta di rinvio, facendo presente che tutte le richieste dell'utente erano già note a Telecom dalla data di inizio del procedimento conciliativo e sono state ribadite sia nell'istanza di definizione, sia nella memoria depositata il 26/11/2010. Evidenzia, altresì, come Telecom abbia ommesso di depositare ogni tipo di documentazione, impedendo a controparte di esercitare il proprio contraddittorio ed, in ogni caso, si oppone ad ogni eventuale produzione tardiva da parte del predetto gestore.

Telecom insiste nella richiesta di un breve rinvio, proprio al fine di addivenire ad una possibile transazione della controversia.

Il Corecom ritira il ricorso per la decisione, ma assegna un breve termine per chiarimenti, in particolare invita Telecom a precisare in quale periodo siano state pagate le bollette telefoniche di cui si chiede il rimborso.

2) Valutazioni in ordine al caso in esame.

Per quanto concerne il comportamento delle parti si osserva che entrambe hanno partecipato sia alla fase conciliativa, sia all'udienza di discussione relativa all'odierno procedimento, senza però raggiungere alcun accordo. In particolare si è preso atto che la società Telecom Italia, in occasione dell'udienza di discussione, ha formulato all'utente una proposta di indennizzo di euro 1.682,00 per il periodo di 251 giorni di ritardato trasloco; tuttavia l'offerta non è stata considerata esaustiva per l'utente, che ha insistito per il riconoscimento di un ulteriore indennizzo per il parziale funzionamento della linea e per il rimborso delle fatture pagate durante il periodo di disservizio.

Con riferimento al merito la questione qui esaminata si incentra essenzialmente sul disservizio da ritardato trasloco, nonchè sul parziale funzionamento dell'utenza, verificatosi dopo l'effettuazione del trasloco. L'istante chiede, oltre agli indennizzi, 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, oltre che una condotta vessatoria nei confronti dell'utente.

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, tuttavia è indubbio che l'indennizzo da corrispondere al cliente per tale disservizio debba essere proporzionale al disservizio subito ed ai disagi patiti dallo stesso nel periodo considerato. A questo proposito l'istruttoria ha accertato che le parti non concordano sul computo del termine da cui far decorrere il periodo utile ai fini del calcolo dell'indennizzo: Telecom ritiene di datare l'inizio del computo dalla data di emissione dell'ordinativo di trasloco (2/08/2008), sostenendo, senza dimostrare, di avere avuto necessità di acquisire dei permessi privati per esigenze tecniche di ampliamento della rete e di avere emesso, nella suddetta data, l'ordinativo di trasloco solo a seguito dell'avvenuta conoscenza dell'esatto numero civico dove traslocare la linea. L'utente, per parte sua, dimostra di avere trasferito la propria abitazione sin dal mese di luglio 2008 e deposita agli atti l'ordinanza sindacale di sgombero, datata 23/6/2008 e notificatagli il successivo 30 giugno. Ciò stante, considerato che l'indennizzo da corrispondere agli utenti deve essere proporzionale al periodo di effettivo disservizio e soddisfacente dei disagi subiti, si ritiene equo, con riferimento alla fattispecie in esame, far decorrere l'indennizzo dal 01/07/2008 sino a tutto il 30/5/2009, anche in considerazione dell'ulteriore disagio rappresentato per l'utente dal notevole isolamento della nuova zona di residenza, che non risulta coperta né da segnale di telefonia mobile, né da cabine telefoniche pubbliche.

Quanto alla richiesta di indennizzo per il periodo di parziale funzionamento della linea dopo l'effettuazione del trasloco, dall'istruttoria è emerso che il lamentato disservizio non è addebitabile ad un guasto dell'utenza, ma alla sospensione amministrativa disposta da Telecom, previo preavviso, come conseguenza del mancato pagamento dei conti 6/08 e successivi da parte del cliente. Infatti, stando alle sue stesse affermazioni, l'utente lamenta che, successivamente al trasloco, dal 30/5/2009 al 19/1/2010 la linea risultava inibita al traffico in uscita e poteva solo ricevere. L'istruttoria ha accertato che la linea era sospesa in uscita per la pregressa morosità del cliente. In proposito la delibera Agcom n. 179/03/CSP stabilisce che le carte dei servizi degli operatori disciplinino le conseguenze dei mancati o ritardati pagamenti da parte degli utenti, affinché gli stessi, in ossequio al criterio di trasparenza, conoscano in anticipo quali siano le conseguenze dei propri inadempimenti contrattuali. Gli operatori possono, nell'ipotesi che l'inadempimento perduri, sospendere il servizio e, successivamente, interromperlo definitivamente, a meno che l'utente non abbia aperto una procedura di reclamo. Nel caso qui esaminato si è constatato che l'utente ha deciso di interrompere il pagamento delle fatture sul presupposto della mancata fornitura del servizio e che l'operatore, nel rispetto dell'art. 19 delle proprie condizioni generali di abbonamento, ha disposto la sospensione amministrativa del traffico in uscita in conseguenza del ritardato pagamento. Ciò stante, la richiesta di indennizzo di parte istante, per il periodo di parziale fornitura del servizio dal 30/5/2009 a tutto il 31/01/2010, 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, giacché 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.

Considerato, per tutto quanto sopra esposto, che le richieste di parte istante siano meritevoli di accoglimento, limitatamente all'indennizzo per ritardato trasloco;

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 1/7/2008 al 30/5/2009, data di esecuzione dello stesso, per n. 276 giorni lavorativi di ritardo, per l'importo complessivo di euro 1.849,20 (milleottocentoquarantanove/20);

Ribadito che le ulteriori domande di parte istante, intese ad ottenere l'indennizzo da parziale funzionamento del servizio ed il rimborso delle fatture relative ai conti dal n. 6/08 al 1/10 non risultano fondate e, pertanto, non possono trovare accoglimento;

Atteso che il ricorrente ha, in ogni caso, la facoltà 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;

Ritenuto equo liquidare, altresì, 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 tenuto dall'operatore Telecom Italia sia nel corso del procedimento di conciliazione che 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. Siclari, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 1.849,20 (milleottocentoquarantanove/20) a titolo di indennizzo per n. 276 giorni lavorativi di ritardato trasloco;
 - b) liquidare, in favore del predetto utente, l'ulteriore somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso 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 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;



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

- 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