

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 20

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Chiera xxx c/ Telecom Italia xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 12/02/2013, 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 1 ottobre 2012, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 42345, con cui il Sig. Chiera xxx ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente 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 4 ottobre 2012 (prot. n. 42999), 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;

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

Considerato quanto segue

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Chiera xxx, titolare di utenza di rete fissa con numero xxxxx, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Telecom Italia xxx, lamentando l'interruzione della linea voce e dell'ADSL per più di 7 giorni ed il mancato riscontro ai reclami da parte dell'operatore suddetto.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

- il guasto alla linea voce ed al servizio ADSL è occorso dal 24 aprile 2012 ed è stato prontamente segnalato al servizio clienti business di Telecom Italia, oltre che con fax;
- l'istante sostiene che il reclamo sia rimasto privo di riscontro.

In relazione alla suddetta controversia è stato esperito infruttuosamente un tentativo di conciliazione in data 11 luglio 2012, al quale le parti hanno aderito, ma senza raggiungere l'accordo, come da verbale in atti.

Con l'odierna istanza di definizione il ricorrente chiede un risarcimento/indennizzo di € 10.000,00 per le violazioni contrattuali sopra riferite, oltre al rimborso delle spese di procedura.

La società Telecom Italia, tempestivamente costituita, ha chiesto il rigetto integrale delle domande di parte avversa, assumendone la totale infondatezza.

In particolare, la società resistente evidenzia che:

- dalla verifica del Retrocartellino risulta un ticket guasto aperto il 19 aprile 2012 e chiuso, per fine disservizio, il 27 aprile 2012, con esito: riparato/indennizzabile;
- un nuovo ticket aperto il 6 giugno 2012 e chiuso il 9 giugno 2012, con codice "informazioni amministrative", non indennizzabile;
- il primo ticket è stato indennizzato, su fattura, con accredito di € 56,25, per 5 giorni di ritardata riparazione guasto alla linea voce;
- il cliente è stato debitamente informato telefonicamente ed anche per via epistolare, come da schermate di sistema e da documentazione in atti;

- in data 7 giugno 2012, in seguito ad accoglimento del reclamo, il cliente è stato nuovamente indennizzato con ulteriore accredito di € 20,00 per 4 giorni di guasto, relativo al medesimo periodo sopra indicato, per il servizio ADSL e debitamente informato telefonicamente, come da schermate di sistema, in atti;
- ambedue gli accrediti (di € 56,25 e di € 20,00) sono presenti sulla fattura n. xxxxx del 9 luglio 2012, riferita al conto 4/2012, agli atti;
- in occasione del tentativo di conciliazione, il legale dell'utente è stato ragguagliato circa i rimborsi in questione.

In considerazione di quanto sopra esposto, atteso che il cliente è stato indennizzato, Telecom chiede il rigetto dell'odierno ricorso.

Replicando alle deduzioni di parte avversa, il legale del ricorrente insiste per l'accoglimento della domanda di definizione.

Nel merito, non concorda con l'operatore circa le modalità di calcolo degli indennizzi già corrisposti ed il loro ammontare: in relazione alla durata dei guasti, il ricorrente afferma che si sono protratti per complessivi 9 giorni (dal 19 aprile 2012 al 27 aprile 2012), ma che non sono stati interamente indennizzati; circa l'ammontare degli indennizzi medesimi, che, trattandosi di un'utenza di tipo "affari", la base di calcolo giornaliera doveva essere raddoppiata per ciascun disservizio (come stabilito dalla delibera Agcom n. 73/11/Cons.). Pertanto, secondo il ricorrente, l'importo complessivo degli indennizzi è pari ad € 180,00, per un residuo credito, che ancora deve essere corrisposto, di € 103,75.

In secondo luogo, insiste per l'accoglimento della richiesta di indennizzo di € 300,00 per mancata risposta ai reclami: difatti la missiva Telecom, di riscontro al reclamo dell'utente, è datata 21 maggio 2012 ed è, pertanto, tardiva rispetto alla prima segnalazione del 19 aprile 2012.

Rileva, inoltre, l'omessa produzione, da parte di Telecom, del contratto di abbonamento, riferito all'odierna controversia, e la mancata allegazione delle fatture relative al periodo di guasto, assumendo che, dal mancato assolvimento di tale onere probatorio, deriva – per giurisprudenza consolidata – l'impossibilità di dedurre l'esatto adempimento da parte dell'operatore e la conseguente declaratoria di responsabilità da inadempimento del medesimo.

Circa l'opportunità di fissare, o meno, l'udienza di discussione, parte ricorrente si rimette alla valutazione del Co.Re.Com. adito.

Motivi della decisione

1. Nel rito

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

Ancora, in via preliminare, si rileva l'inammissibilità dell'istanza, nella parte in cui si avanza richiesta di risarcimento del danno, in quanto trattasi di materia non rientrante nella competenza di questo Co.Re.Com. ai sensi dell'art. 19, comma 4 dell'all. A alla delibera n. 173/07/Cons. Pertanto, concordemente agli indirizzi espressi dall'Agcom ed in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la suddetta richiesta di risarcimento è da intendersi correttamente quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto dell'utente al riconoscimento di indennizzi/rimborsi/storni, in applicazione della carta dei servizi, delle condizioni generali di contratto e della vigente normativa di settore.

Quanto al comportamento procedimentale delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese, si osserva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di discussione di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata ritenuta utile ai fini della decisione.

2. Nel merito

L'odierna controversia si incentra sull'interruzione della linea voce e dell'ADSL, per guasto, e sul mancato riscontro ai reclami.

Nel caso di specie risulta pacifico il verificarsi degli eventi interruttivi della prestazione, sia con riferimento al servizio voce, che con riferimento al servizio ADSL, tuttavia, ciò su cui si controverte sono le modalità di calcolo

dei giorni di disservizio ed i parametri giornalieri applicabili, nel caso di specie, per la quantificazione degli indennizzi.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, invece, l'operatore convenuto ne chiede l'integrale rigetto, per infondatezza.

2.1 Sulla domanda di indennizzo per interruzione della linea voce e dell'ADSL.

All'esito dell'istruttoria emerge che Telecom ha già liquidato al ricorrente, mediante accredito su fattura, € 56,25, per 5 giorni di ritardata riparazione guasto alla linea voce ed € 20,00 per 4 giorni di guasto per il servizio ADSL (ciò risulta provato da ampia documentazione esibita agli atti e non risulta contestato da parte ricorrente).

In relazione alla **durata**, l'istante sostiene che il guasto si è protratto per complessivi 9 giorni (dal 19 aprile 2012 al 27 aprile 2012); tale periodo non è stato contestato dall'operatore; tuttavia sono stati indennizzati 5 giorni di disservizio, per la linea voce, e 4 giorni di disservizio per l'ADSL, sulla scorta delle modalità di calcolo stabilite dall'art. 7 delle Condizioni generali di abbonamento Telecom. Ai sensi di tale clausola contrattuale *"Telecom Italia si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno non festivo, compreso il sabato, successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione."* Nel caso di specie, infatti, il periodo indennizzabile, per ritardata riparazione guasto, è pari a 5 giorni, detratti i primi due giorni successivi alla segnalazione e la domenica, giorno non lavorativo.

Quanto alla determinazione della **misura giornaliera d'indennizzo**, il ricorrente chiede l'applicazione delle misure stabilite dal Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 73/11/Cons.). Tuttavia si osserva che, nel caso in esame, non possono applicarsi i criteri di calcolo stabiliti dal Regolamento indennizzi, perché vi osta la previsione di cui all'art. 2 del Regolamento stesso, dal momento che, prima dell'instaurazione della presente controversia, l'operatore aveva già provveduto a liquidare gli indennizzi ai sensi delle proprie Condizioni generali di abbonamento.

Ciò premesso, il parametro applicabile, nella fattispecie in esame, è quello stabilito dall'art. 26 delle Condizioni generali di abbonamento Telecom: *"...il cliente ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato..."*

Dall'esame della documentazione agli atti (fattura n. xxxxx del 9 luglio 2012) si rileva che sono stati accreditati € 56,25 ed € 20,00, rispettivamente, per il disservizio alla linea voce e per il disservizio all'ADSL; nella medesima fattura sono addebitati gli importi bimestrali dei canoni di abbonamento relativi ai suddetti servizi. Pertanto, gli indennizzi giornalieri da corrispondere all'odierno ricorrente, per come risultanti dall'art. 26 delle Condizioni generali di abbonamento, sono desumibili in base ai canoni di abbonamento esposti in fattura.

Ciò stante, constatato che le somme già corrisposte al ricorrente a titolo di indennizzo risultano inferiori rispetto al dovuto, si ritiene necessario ricalcolare gli indennizzi suddetti e disporre un ulteriore accredito al medesimo, come di seguito:

- per il disservizio linea voce, dal 19 aprile 2012 al 27 aprile 2012, pari a complessivi 5 giorni di indennizzo, il parametro giornaliero è di € 15,00 (50% del canone mensile) X 5 giorni = € 75,00, in luogo di € 56,25 di indennizzo già corrisposto;
- per il disservizio ADSL, dal 19 aprile 2012 al 27 aprile 2012, per complessivi 5 giorni di indennizzo, il parametro giornaliero è di € 8,50 (50% del canone mensile) X 5 giorni = € 42,50, in luogo di € 20,00 di indennizzo già corrisposto;
- in ragione di quanto appena esposto, l'operatore dovrà corrispondere al ricorrente la residua somma di € 18,75, a titolo di indennizzo per il disservizio alla linea voce, e di € 22,50, a titolo di indennizzo per il disservizio all'ADSL.

2.2 Sulla domanda di indennizzo per mancato riscontro ai reclami.

Si ritiene del tutto priva di pregio e, pertanto, non accoglibile, la domanda di indennizzo per mancato riscontro ai reclami. Infatti dall'istruttoria emergono, come ampiamente documentato dalle schermate di sistema, numerosi contatti intercorsi tra il servizio clienti e l'odierno ricorrente, nel periodo considerato: sin dall'apertura del ticket di guasto risultano forniti al cliente ed al suo legale di fiducia riscontri verbali ed assistenza, con indicazione specifica circa gli esiti delle verifiche eseguite ed i termini per la liquidazione dei relativi indennizzi.

In considerazione di quanto appena espresso, Telecom dimostra di avere adempiuto tempestivamente agli obblighi informativi nei confronti del cliente, con adeguato anticipo rispetto alla missiva datata 21 maggio 2012.

Per tutto quanto sopra esposto, la presente domanda di definizione viene accolta, in parte, nei termini sotto precisati:

- si stabilisce che la società Telecom Italia xxx versi al ricorrente, sig. Chiera xxx, i seguenti importi:
- la residua somma di € 18,75 per disservizio linea voce, dal 19 aprile 2012 al 27 aprile 2012, pari a complessivi 5 giorni di ritardata riparazione guasto;
 - la residua somma di € 22,50, per disservizio linea ADSL, dal 19 aprile 2012 al 27 aprile 2012, pari a complessivi 5 giorni di ritardata riparazione guasto;

Stabilito che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. 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, dopo opportuna valutazione del comportamento delle parti nel corso dell'udienza di conciliazione e nella fase di definizione della controversia, che non ricorrono le condizioni per il rimborso delle 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 parziale delle richieste di indennizzo avanzate dal sig. Chiera xxx nell'odierna istanza di definizione della controversia, stabilendo, di conseguenza, che l'operatore Telecom Italia xxx provveda ai sotto indicati adempimenti in favore del ricorrente summenzionato:

- a) corrispondere la residua somma di € 18,75 per disservizio linea voce, dal 19 aprile 2012 al 27 aprile 2012, pari a complessivi 5 giorni di ritardata riparazione guasto;
- b) corrispondere la residua somma di € 22,50, per disservizio linea ADSL, dal 19 aprile 2012 al 27 aprile 2012, pari a complessivi 5 giorni di ritardata riparazione guasto;

2) Le somme/l'indennizzo così determinate 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) Resta salva la possibilità per il ricorrente di avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'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) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'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 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