

CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N. 190 DEL 28/10/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(xxx SIARA / TELECOM ITALIA xxx – utenza 0965/xxx)

IL DIRETTORE

VISTI:

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";

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;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

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" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche ed integrazioni;

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);

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i

500,00 (cinquecento/00) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 9838 del 5 marzo 2015, con cui la ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 11 marzo 2015, prot. n. 11009, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal legale della ricorrente;

RILEVATO, all'esito dell'istruttoria, che l'odierna istanza concerne disservizi per: 1) carenza oneri informativi; 2) malfunzionamento utenza; 3) interruzione totale utenza; 4) tardiva riconversione del contratto dalla modalità in fibra ottica alla tipologia tradizionale; 5) addebito somme non dovute; 6) mancata risposta ai reclami.

La ricorrente riferisce di avere aderito, nel mese di novembre 2014, ad un'offerta telefonica di Telecom Italia per l'attivazione, sulla propria utenza, dei servizi fonia ed internet in fibra ottica, mediante attivazione del profilo "internet fino a 30 Mega e chiamate illimitate a fissi e cellulari". L'istante dichiara di avere richiesto espressamente l'invio del contratto cartaceo per poter visionare le condizioni proposte.

Il 26 novembre 2014 veniva attivata la fibra ottica, ma l'utente ne riscontrava il malfunzionamento.

Nel dicembre 2014, riceveva la fattura xxx che riportava addebiti per "contributo assistenza telefonica hardware software" (€ 29,95, IVA inclusa). La somma era riferita ad una richiesta telefonica della cliente, successiva all'attivazione del contratto *de quo*. L'istante ne contesta la debenza e chiede lo storno/rimborso.

In data 5 gennaio 2015 la linea subiva l'interruzione totale dei servizi. L'utente riferisce di avere inoltrato, nello stesso giorno, un reclamo telefonico all'operatore ed ulteriori reclami nei giorni successivi. Allega, a fine probatorio, i codici di apertura *tickets* delle segnalazioni telefoniche.

In data 21 gennaio 2015, permanendo i disservizi, l'utente depositava, presso questo CoReCom, istanza di conciliazione e formulario GU5 con richiesta di provvedimento temporaneo. Il giorno seguente, in risposta al GU5, Telecom dichiarava che i servizi in fibra ottica erano stati riattivati; tuttavia, l'utente lamentava che la linea non era ancora funzionante e che, solo in data 2 febbraio 2015, Telecom riattivava la precedente tipologia contrattuale.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla detta controversia, si concludeva con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 10 febbraio 2015, in atti.

Per quanto sopra, l'istante chiede:

- a) l'indennizzo per carenza oneri informativi (lamentando la mancata ricezione del contratto cartaceo);
- b) l'indennizzo per malfunzionamento dell'utenza dal 26 novembre 2014 al 5 gennaio 2015;
- c) l'indennizzo per tardiva riconversione del contratto (dalla fibra ottica alla linea tradizionale), come da richiesta a mezzo fax, del 12 gennaio 2015;
- d) l'indennizzo per interruzione totale dell'utenza;
- e) lo storno e il rimborso degli importi non dovuti;
- f) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- g) l'indennizzo per pubblicità ingannevole rispetto all'attivazione del contratto *de quo*;
- h) il rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo l'integrale infondatezza delle domande avversarie.

Nei fatti, la resistente dichiara che, in data 17 novembre 2014, la cliente accettava l'offerta di che trattasi ed, in data 21 novembre, Telecom provvedeva all'invio del contratto cartaceo "Tutto Fibra"; il successivo 26 novembre, il contratto *de quo* veniva attivato e, solo in data 11 gennaio 2015, la cliente segnalava un guasto sulla linea all'assistenza tecnica. Il 12 gennaio perveniva la richiesta della cliente di riconversione del contratto, dalla linea fibra nella precedente tipologia tradizionale.

Il successivo 21 gennaio 2015, il guasto veniva risolto ed in data 30 gennaio 2015 il contratto veniva riconvertito, come richiesto dalla cliente.

Nel merito, la convenuta confuta l'affermazione della ricorrente circa il mancato invio del contratto cartaceo, esibendo in atti copia della documentazione, a suo tempo, inviata alla cliente.

In ordine al reclamo relativo al guasto della linea in questione, l'operatore rileva che, di regola, offre ai clienti un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti, attivo 24 ore su 24, ma che, in relazione alla controversia odierna, gli risulta pervenuto, dall'utente, un solo reclamo di guasto in data 11 gennaio 2015. Dichiara, altresì, che il guasto suddetto risulta risolto in data 21 gennaio 2015, con un ritardo di sette giorni rispetto al termine indicato dall'art. 7 delle CGC, secondo cui *"Telecom si impegna a ripristinare eventuali disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione"*.

Di conseguenza, asserisce di avere provveduto a corrispondere alla cliente un indennizzo automatico pari ad € 35,00, nel rispetto di quanto previsto dalla delibera n. 124/10/Cons. (mediante accredito sulla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio).

A detta dell'operatore, l'indennizzo di che trattasi soddisfa i criteri di equità e proporzionalità previsti dall'art. 84 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, in quanto calcolato per l'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino del servizio. La società convenuta assicura, altresì, di avere predisposto, in favore della ricorrente, la diminuzione del conto xxx, da € 146,13 ad € 96,26.

Per tutto quanto sopra, la società convenuta respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno presenziato, senza raggiungere l'accordo, alle audizioni tenutesi presso questo CoReCom, in occasione del tentativo di conciliazione e dell'udienza di secondo grado;

NEL MERITO, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, si rileva quanto segue:

- 1) Appaiono prive di fondamento le contestazioni mosse dall'utente in ordine a presunte omissioni informative, da parte di Telecom, e pubblicità ingannevole circa le condizioni economiche e giuridiche dell'offerta di che trattasi; si rigettano, pertanto, le relative richieste di indennizzo, per come formulate dalla ricorrente nell'atto introduttivo e riepilogate alle lett. a) e g) della premessa.

A fine probatorio, l'operatore ha esibito in atti la c.d. lettera di benvenuto, inviata all'utente, contenente il riepilogo delle condizioni dell'offerta e le CGC relative al contratto "fibra" in questione.

- 2) Appare, altresì, infondata la contestazione circa il malfunzionamento della linea *de qua*, nel periodo intercorrente tra la data del 26 novembre 2014 e la data del 5 gennaio 2015 (lett. b della premessa).

Telecom rileva, in proposito, l'assenza di reclami, da parte dell'utente, durante il periodo suddetto. La ricorrente, per parte sua, lamenta, in maniera generica, di avere subito tale disservizio, ma non fornisce alcuna prova (neppure "elementi di prova") idonea a suffragare le proprie asserzioni. Ne deriva che, stando agli atti esibiti, la prima segnalazione di guasto è del 5 gennaio 2015 (per quella data, l'istante fornisce, a titolo probatorio, il codice di apertura del primo reclamo telefonico). Per il periodo antecedente, non allega alcunché.

Quanto ai reclami, le norme vigenti (in particolare, la delibera Agcom n. 179/03/CSP) impongono agli utenti l'onere di segnalare, anche telefonicamente, i disservizi riscontrati sulle proprie linee telefoniche, al fine di rendere edotti gli operatori di tali inconvenienti e responsabilizzarli ad intervenire tempestivamente per la risoluzione dei disservizi.

In base ad un consolidato indirizzo espresso dalla stessa Autorità e da numerosi CoReCom, il mancato assolvimento dell'onere di reclamo, da parte dell'utente, esime l'operatore da responsabilità per malfunzionamenti alla linea telefonica, dal momento che questi *"non può avere contezza del guasto e né può, quindi, provvedere alla sua risoluzione"*.

Stante quanto sopra, in mancanza di prove esibite dall'istante, la domanda di indennizzo per malfunzionamento, dal 26 novembre 2014 al 5 gennaio 2015, viene rigettata.

- 3) L'istante domanda, altresì, l'indennizzo per tardiva riconversione del contratto, avendo richiesto la disdetta del contratto (in fibra ottica) e la riattivazione della linea tradizionale mediante inoltro di un fax datato 12 gennaio 2015.

Stando a quanto dichiarato dall'operatore, detta richiesta è stata evasa il 30 gennaio 2015. L'utente, per parte sua, dichiara che, solo in data 2 febbraio 2015, Telecom riattivava la precedente tipologia contrattuale.

In ogni caso, anche ammettendo (ma la circostanza non risulta dimostrata) che la data di effettiva riconversione del contratto fosse quella indicata dalla ricorrente, ovvero il 2 febbraio 2015, il periodo intercorso tra la richiesta e la data di riattivazione, non risulta superiore al termine massimo di trenta giorni, stabilito dalle norme di legge e dall'art. 4 delle CGC, per l'evasione di dette richieste da parte dell'operatore.

Ciò posto, la domanda di indennizzo appare infondata e non può trovare accoglimento.

- 4) Quanto alla richiesta di indennizzo per interruzione totale dell'utenza dal 5 gennaio 2015 in avanti, l'istruttoria ha accertato l'esistenza e la durata del disservizio, che risulta essersi protratto oltre la data indicata dall'operatore (il 21 gennaio 2015).

Esiste, in atti, corrispondenza intercorsa tra il legale dell'utente e l'ufficio conciliazioni di questo CoReCom, nella quale parte istante lamenta il persistere del disservizio di che trattasi, in data successiva al 21 gennaio 2015. Per parte sua, l'operatore afferma genericamente di avere risolto il guasto alla data del 21 gennaio, ma non offre prove idonee a confutare le contrarie affermazioni dell'utente.

Stando alle concordati dichiarazioni delle parti, la problematica risulta definitivamente risolta al passaggio dell'utenza alla originaria tipologia contrattuale, fissato da Telecom alla data del 30 gennaio 2015.

Quanto all'importo dell'indennizzo, l'operatore dichiara di avere corrisposto all'utente un indennizzo automatico pari ad € 35,00, come previsto dalla delibera n. 124/10/Cons. Tuttavia, la somma così liquidata non soddisfa i requisiti di equità e proporzionalità previsti dall'art. 84 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, in quanto l'indennizzo di che trattasi non risulta calcolato per l'intero periodo di durata del disservizio, atteso che si è accertata la sua persistenza fino al 30 gennaio 2015, per complessivi 24 giorni di guasto.

In secondo luogo, l'operatore non ha fornito la prova di avere corrisposto alla ricorrente la somma liquidata a titolo di indennizzo automatico. Infatti, la comunicazione esibita in atti, destinata ad essere inviata al domicilio dell'utente, non riporta alcuna data, né, di essa, vi è prova che sia stata effettivamente inviata all'utente medesima. Infine, non è stata prodotta alcun'altra prova utile a dimostrare che l'operatore ha assolto alla propria obbligazione, prima dell'instaurarsi dell'odierna controversia.

Alla luce di tali considerazioni, non si ritiene applicabile alla fattispecie in esame, mancandone i concreti presupposti, la previsione di cui all'art. 2, comma 1 del Regolamento indennizzi (delibera Agcom n. 73/11/Cons.), secondo cui *le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia o, quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi.*

Ciò posto, si accoglie la domanda dell'utente, intesa ad ottenere la liquidazione di un indennizzo proporzionato alla durata ed alla gravità del disservizio, per il periodo decorrente dalla data del reclamo al giorno di accertata risoluzione del guasto, decurtato dei due giorni di franchigia previsti dall'art. 7 delle CGC (ovvero dal 5 gennaio 2015 a tutto il 30 gennaio 2015), per complessivi 24 giorni di disservizio (interruzione totale fonia+servizio internet), al parametro di cui all'art. 5, comma 1 del Regolamento indennizzi, per l'importo di € 240,00 (duecentoquaranta/00).

- 5) Quanto alla richiesta di storno della fattura xxx per la parte relativa all' addebito per "contributo assistenza telefonica hardware software" e conseguente rimborso dell'importo di € 29,95, IVA inclusa, la domanda è fondata e merita accoglimento, per i motivi che seguono.

La somma contestata è riferita ad una richiesta telefonica della cliente, successiva all'attivazione del contratto *de quo*, che l'operatore ha ritenuto di addebitare.

Orbene, nelle CGC (all'art. 1, comma 5) si precisa che il contratto si perfeziona a decorrere dalla data di attivazione del servizio da parte di Telecom e che l'attivazione sarà successiva all'esito positivo delle verifiche di fattibilità tecnica. Inoltre, nelle condizioni dell'offerta "fibra", si evidenzia che *se l'intervento del tecnico si rende obbligatorio, la prestazione dev'essere gratuita.*

In proposito, Telecom non chiarisce alcunché al fine di ricostruire utilmente la vicenda.

All'esito dell'istruttoria si è accertato che l'utente ha subito numerosi inconvenienti a causa della conversione della linea tradizionale nella modalità in fibra ottica. Pertanto, non è escluso che la richiesta di assistenza tecnica, avanzata telefonicamente dalla cliente, si rendesse necessaria a garantire l'attivazione dei servizi richiesti e dovesse essere, di conseguenza, offerta dall'operatore a titolo gratuito. In mancanza di prove di segno opposto, si conclude per l'accoglimento della richiesta della ricorrente e si stabilisce che Telecom storni, in favore dell'odierna istante, la fattura xxx, per la parte relativa all'addebito del "contributo assistenza telefonica hardware software" e provveda al rimborso, alla medesima, dell'importo di € 29,95, IVA inclusa.

- 6) La domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami appare priva di pregio e viene respinta per i motivi che seguono: stando agli atti, l'utente ha inoltrato all'operatore un primo reclamo scritto alla data del 12 gennaio 2015 e l'istanza di conciliazione e la richiesta di provvedimento temporaneo, per il tramite del CoReCom, in data 21 gennaio 2015.

La richiesta di provvedimento temporaneo risulta immediatamente riscontrata (il giorno successivo all'istanza).

Il reclamo scritto viene riscontrato, per via di fatto, in occasione dell'udienza per il tentativo di conciliazione, tenutasi in data 10 febbraio 2015, e pertanto, nel termine contrattuale previsto dalla Carta dei servizi di Telecom.

Durante l'udienza per tentativo di conciliazione, le parti hanno avuto modo di interloquire tra loro, di esporre le rispettive posizioni e conoscere le ragioni dell'avversario.

Per quanto appena esposto, non ravvisando alcun inadempimento contrattuale, nella condotta dell'operatore, per i fatti qui contestati, si conclude per il rigetto della domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura,

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione";

CONSIDERATO che, nonostante la fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere alla ricorrente la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) La società Telecom Italia è tenuta a corrispondere alla sig.ra E. A. SIARA, a mezzo bonifico o assegno bancario:
 - a) l'importo di € 240,00 (duecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio fonia+internet, come in premessa;
 - b) lo storno della fattura xxx per la parte relativa all'addebito del "contributo assistenza telefonica hardware software" ed il conseguente rimborso, alla ricorrente, dell'importo di € 29,95, IVA inclusa.
 - c) l'importo di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 2) Il rigetto delle rimanenti domande di indennizzo per come formulate nell'istanza di definizione della controversia, avanzate dalla sig. E. A. SIARA nei confronti di Telecom Italia;
- 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 definizione della controversia;
- 4) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 5) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "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";
- 6) La presente determina 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) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina 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.

Il Responsabile del Procedimento
f.to D.ssa Caterina Romeo

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria
f.to Avv. Rosario Carnevale