

DELIBERA DL/075/14/CRL/UD del 29 luglio 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

██████████/TELECOM ITALIA ██████████

IL CORECOM LAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 29 luglio 2014;

VISTA 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*";

VISTA 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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "*Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 24 aprile 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/209/2013, con cui la ██████████ (di seguito, per brevità, "██████"), ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Telecom Italia ██████████ (di seguito, per brevità, "Telecom");

VISTA la nota del 8 maggio 2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti e i documenti depositati dalle parti;

UDITE le parti alla udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

L'utente, all'esito negativo del tentativo di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- Successivamente all'installazione di due centralini, nella sede principale e secondaria, non si potevano effettuare chiamate in uscita, né chiamate utilizzando gli interni tra le sedi, motivo per cui era stata chiesta l'attivazione delle due linee Hiperway, che non hanno mai funzionato;
- Nonostante le numerose richieste di intervento tecnico, e l'installazione di un ampliamento dell'impianto, il problema non era stato risolto;
- A seguito della richiesta dell'utente di disattivazione delle linee, Telecom ne disattivava solo una, continuando ad addebitare gli oneri dell'altra;
- con l'istanza di conciliazione, l'utente chiedeva il rimborso dei canoni per un servizio non utilizzato;
- all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente quantificava la domanda in Euro 25.000,00. L'operatore non accoglieva la proposta e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- con l'istanza di definizione, l'utente chiedeva il rimborso dei canoni pari ad Euro 31.582,76;
- con memoria del 24 maggio 2013, l'istante precisava che i centralini installati presso la sede principale e presso la succursale non avevano funzionato, così come le linee Hyperway , ed insisteva nella domanda di rimborso;
- con memoria del 28 maggio 2013, Telecom eccepiva l'inammissibilità dell'istanza per l'omessa esposizione degli elementi di fatto e di diritto costituenti le ragioni della domanda. Nel merito, contestava la fondatezza delle avverse domande e la mancanza di elementi probatori a sostegno. Precisava che la connettività "Small Office Plus – Hyperway MPLS" era stata attivata su due utenze del Comune di Tivoli in data 21 giugno 2006. Il 5 settembre 2009 le utenze erano state volturate all'istante. Il 14 giugno 2012, la ██████ aveva inviato richiesta di cessazione delle due connettività e delle due linee, senza lamentarne il malfunzionamento, né risultavano inoltrati reclami scritti o telefonici inerenti l'impossibilità di utilizzare i collegamenti. L'unico reclamo era quello del 26 luglio 2012, quando il servizio era già cessato e pertanto non era funzionante;
- con successiva memoria di replica, Telecom insisteva nell'inammissibilità dell'istanza e nella inammissibilità e infondatezza delle richieste di risarcimento. Nel merito ribadiva la genericità della domanda e precisava che: a) a settembre 2006 erano stati installati due impianti Philips 2000IPS presso due sedi, collegati in Voip attraverso due circuiti ADSL Hyperway; b) nel corso del tempo erano stati effettuati diversi interventi tecnici per problemi sul servizio Voip, dovuti ad una non adeguata custodia del centralino ed alla mancanza dell'alimentatore del router, reintegrato da Telecom senza addebiti; c) su richiesta dell'utente, era stato eseguito il trasloco dell'impianto ed erano stati comunicati i parametri necessari per effettuare la richiesta di ampliamento; d) le parti erano state costantemente in contatto tra loro ed aggiornate sugli accadimenti;

- all'udienza di discussione del 2 luglio 2013, l'utente proponeva, in luogo della restituzione delle somme già versate a titolo di canone, la gratuità dell'identico servizio per tre anni. L'operatore non accoglieva la proposta e la controversia veniva rimessa al collegio per la definizione.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

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

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

B. Nel merito

L'utente chiede il rimborso dei canoni pagati a fronte di un servizio non utilizzato perché non funzionante, dal 2006, e quantificati in Euro 31.582,76.

La domanda di rimborso dei canoni non può essere accolta, non avendo l'utente prodotto la copia delle fatture contenenti gli addebiti, né la prova dell'avvenuto pagamento, pure richiesto con la lettera di avvio del procedimento.

Dalla mera regolarità dei pagamenti precedenti, dichiarata nelle due fatture prodotte, infatti, non è possibile accertare l'importo dei canoni pagati, nella misura indicata dall'utente.

A ciò si aggiunga che, sulla base della documentazione disponibile e delle difese delle parti, non è possibile stabilire se via sia stata una assoluta inutilizzabilità dell'impianto, per cui sarebbe stato irragionevole il pagamento di canoni per circa sei anni dal 2006 al 2012, o un mero malfunzionamento.

Considerato quanto dedotto in ordine al mancato assolvimento dell'onere probatorio, attesa l'assoluta mancanza di prova in ordine agli importi di cui si chiede il rimborso ed all'avvenuto pagamento delle relative fatture, l'istanza viene rigettata.

Sussistono giusti motivi per compensare le spese di lite.

*** **

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

RITENUTO che la domanda formulata dalla ██████████ nella istanza di definizione della controversia presentata in data 24 aprile 2013 non possa essere accolta;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dalla [REDACTED] in data 24 aprile 2013, compensando le spese del procedimento.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma 29 luglio 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Antonio Calicchia

Fto