

DELIBERA DL/181/15/CRL/UD del 23 novembre 2015
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
L'ARCA DEL MOBILE xxx di CAPUTO xxx / TELECOM ITALIA xxx
(LAZIO/D/164/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella Riunione del 23 novembre 2015;

VISTA la legge 14 novembre 1995 n. 481, recante “ *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, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “ *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “ *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza dell’utente L’Arca del Mobile xxx di Caputo xxx presentata in data 27.2.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante ha lamentato - nei confronti dell’operatore Telecom:

- i. La interruzione dei servizi voce e Adsl, attivi su numerazioni fisse xxxxxx144 (utenza business; servizi voce e adsl) e xxxxxx587 (utenza business; servizio fax), dal mese di febbraio 2014, a seguito di concordata (contratto del 7.2.2014) modifica della tecnologia e della installazione da parte di Telecom dei nuovi apparati, funzionanti in modalità voip;
- ii. I reclami del 29.3.2014 e del 23.5.2014, con cui l’utente contestava la interruzione dei servizi e chiedeva il ripristino delle caratteristiche tecniche precedenti con il mantenimento dei medesimi numeri telefonici, sono rimasti privi di riscontro ed esito.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva la condanna di Telecom al pagamento dei seguenti indennizzi, da calcolarsi ai sensi dell'Allegato A alla Delibera 73/2011 dal 15.1.2014 al 15.4.2015:

- Euro 4.550,00 ai sensi dell'art. 5, per l'interruzione del servizio voce;
- Euro 4.550,00 ai sensi dell'art. 5, per l'interruzione del servizio adsl;
- Euro 4.550,00 ai sensi dell'art. 5, per l'interruzione del servizio fax;
- Euro 800,00 ai sensi dell'art. 11, per la mancata risposta ai 2 reclami.

Trattandosi di utenze business, i predetti importi devono essere raddoppiati ai sensi dell'art. 12 Delibera citata, per complessivi euro 28.900,00.

2. La posizione dell'operatore Telecom.

L'operatore, dopo aver riepilogato le vicende contrattuali dall'inizio del rapporto, ivi compresa la gestione di pregressi reclami, ha dedotto che nel mese di febbraio 2014 l'utente ha aderito all'offerta Evoluzione Ufficio Small che prevedeva la fornitura dei servizi con tecnologia "full Voip", attivata il 12.3.2014. I reclami dell'utente del 12.3.2014 e del 13.3.2014 venivano correttamente gestiti da Telecom nelle tempistiche contrattuali; il reclamo scritto del 29.3.2014 veniva riscontrato da Telecom con comunicazione del 23.4.2014 con cui informava l'utente dell'impossibilità tecnica di convertire l'offerta mantenendo le medesime numerazioni.

Ritenute pertanto infondate le doglianze dell'utente, Telecom concludeva per il rigetto nel merito dell'istanza di definizione.

3. La replica dell'utente.

L'utente ha dedotto come irrilevanti le vicende contrattuali relative all'inizio del rapporto con Telecom, sottolineando come il presente contenzioso abbia ad oggetto l'interruzione dei servizi a seguito di modifica contrattuale del 7.2.2014 per adesione al servizio "Evoluzione Ufficio Small"; il disservizio non è stato risolto da Telecom, che non ha neppure proposto soluzioni alternative, né ha fornito spiegazione tecnica del guasto subito.

L'utente insisteva pertanto nelle proprie richieste.

4. Motivazione della decisione.

Nel merito, le richieste dell'utente possono essere parzialmente accolte.

Gli operatori devono infatti fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali ed in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il

caso in cui le relative clausole debbano essere prima facie considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori.

L'utente ha dedotto che a seguito del concordato cambio di tecnologia e della sottoscrizione dell'offerta "Evoluzione Ufficio Small" del 7.2.2014 le due linee fisse su cui erano attestati i servizi voce, adsl e fax hanno subito la completa interruzione.

La nuova tecnologia risulta attivata il 12.3.2014, come da comunicazione Telecom del 13.3.2014 non contestata dall'utente.

Nonostante le segnalazioni di guasto del 12.3.2014 e del 13.3.2014 risultino "chiuse" da Telecom, l'utente ha successivamente continuato a reclamare la interruzione dei servizi con comunicazioni scritte del 29.3.2014 (e, asseritamente, del 23.5.2014, non prodotta) sicchè deve ritenersi che il disservizio subito non sia mai stato risolto da Telecom, con conseguente diritto dell'utente a vedersi riconoscere l'indennizzo previsto dal combinato disposto di cui agli artt. 5, comma 1 e 12, comma 2 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per ciascun servizio principale – voce, Adsl e fax (quest'ultimo attestato su numerazione appositamente dedicata) – interrotto.

Per la concreta liquidazione dell'indennizzo occorre tuttavia tenere conto, da un lato, che successivamente al reclamo scritto del 29.3.2014, non consta che l'utente abbia ulteriormente reclamato il disservizio, se non asseritamente in data 23.5.2014 senza tuttavia depositare copia del relativo documento; nonché del mancato ricorso, da parte dell'utente, allo strumento utile ed efficace del provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 5 Delibera 173/07/CONS, che gli avrebbe consentito di ottenere entro 10 giorni un ordine di riattivazione urgente delle linee, così risolvendo il disservizio e limitando il disagio subito, oltre che la responsabilità di Telecom. Il mancato ricorso a tale forma di tutela, non può non rilevare ai sensi dell'art. 1227 c.c.

Alla luce delle considerazioni che precedono, appare pertanto equo ridurre del 50% l'indennizzo da riconoscersi all'utente per il periodo dal 12.3.2014 (prima segnalazione di guasto) al 15.4.2015 (data della memoria difensiva), calcolato per ciascun servizio interrotto (voce, adsl e fax), per Euro 1.995,00, ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 5, comma 1 e 12, comma 2 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per complessivi Euro 5.985,00 per tutti e 3 i servizi principali interrotti.

L'utente ha altresì lamentato la mancata risposta ai reclami del 29.3.2014 e del 23.5.2014, depositando solo copia del primo che, pertanto, è l'unico che può essere reso in considerazione e valutato da questo Corecom Lazio.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei soli casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Telecom ha depositato copia della risposta del 23.4.2014 con cui comunicava all'utente "a seguito della Sua segnalazione del 31/03 u.s., Le comunichiamo di aver effettuato le dovute verifiche dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la Sua richiesta. Non è possibile infatti recedere dall'offerta in oggetto mantenendo gli stessi numeri". L'utente non ha contestato di avere ricevuto tale risposta, limitandosi a dedurre che Telecom non ha fornito spiegazione tecnica del guasto subito.

La risposta scritta di Telecom è esaustiva in relazione all'oggetto del reclamo e tempestiva, né l'operatore può essere sanzionato per non avere proposto soluzioni alternative.

Il reclamo del 23.5.2014 non è stato allegato dall'utente agli atti del procedimento.

La domanda di pagamento di un indennizzo da mancata risposta al reclamo deve pertanto essere rigettata.

5. Sulle spese di procedura.

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 150,00 considerate le difese svolte ed il comportamento processuale tenuto da entrambe le parti.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di L'Arca del Mobile snc nei confronti dell'operatore Telecom Italia xxx.
2. La società Telecom Italia xxx. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (cento cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) l'importo di Euro 5.985,00= (cinquemila novecento ottantacinque/00=) a titolo di indennizzo ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 5, comma 1 e 12, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per indebita interruzione dei servizi voce, Adsl e fax.
3. La società Telecom Italia xxx è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.
5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 23 novembre 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto