

DELIBERA DL/189/15/CRL/UD del 23 novembre 2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

E.CO.TEC. xxx/ ULTRACOMM xxx.

(LAZIO/D/758/2014)

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 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 E.Co.Tec. presentata in data 26.09.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La E.CO.TEC., all’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente procedimento affermando di esser titolare di contratto con ULTRACOMM relativo alle utenze business 0773242*** e 0773260***.

Al riguardo l’Istante ha lamentato che in data 24 gennaio 2014 le linee risultavano interrotte, di aver tempestivamente informato il Gestore il quale inviava un tecnico per la riparazione del guasto, senza risolvere il problema.

Riferisce inoltre di avere allora proposto vari reclami telefonici tutti senza esito.

Successivamente, dato il protrarsi del guasto, l’Utente si rivolgeva a Telecom Italia chiedendo di poter effettuare una migrazione con detto Gestore e di intervenire lui stesso a risolvere il

problema.

La Società Telecom avrebbe risposto negativamente affermando che ULTRACOMM non accettava la migrazione e pertanto si risolveva a chiedere l'attivazione di una nuova linea. Alla luce dei fatti sopra rappresentati, l'Utente richiede:

- a) Lo storno delle fatture;
- b) l'indennizzo ex delibera 73/1/CONS Art. 5 di Euro 5,00 per ogni giorno di completa interruzione computato in misura pari al doppio;
- c) l'indennizzo ex delibera 73/1/CONS Art. 9 per perdita della numerazione di Euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo computato in misura pari al quadruplo;
- d) l'indennizzo ex delibera 73/1/CONS Art. 11 di Euro 1,00 per ogni giorno di ritardo;
- e) il rimborso delle spese di procedura quantificate in Euro 300,00.

2. La posizione del gestore

Con memoria difensiva depositata al fascicolo, l'operatore ULTRACOMM ha dichiarato che l'utente è proprio Cliente fin dal 1 dicembre 2012 e che le numerose volte nelle quali quest'ultimo ha richiesto assistenza, questa è sempre stata tempestivamente fornita.

Precisava inoltre che in occasione dell'ultima richiesta di intervento del 30 gennaio 2014, aveva inviato un tecnico per la risoluzione del problema cui era seguita chiusura del guasto in data 3 febbraio 2014.

Quanto alla presunta richiesta di migrazione verso altro gestore precisava di non essersi mai opposto ad alcuna richiesta in tal senso, posto che la normativa non lo consente, e che il codice di migrazione necessario alla procedura era regolarmente riportato in fattura e perciò a disposizione dell'utente.

In relazione alla presunta perdita della numerazione, precisava che i numeri intestati all'Utente e di cui alla presente procedura, risultano attivi ed a nome dello stesso. Contestava pertanto, la circostanza dedotta.

Aggiungeva inoltre che l'Utente era ancora in possesso degli apparati concessi in comodato, mai riconsegnati e che risultavano a suo carico insoluti. Il contratto pertanto era stato risolto per morosità.

3. L'integrazione istruttoria

L'ufficio, sulla base degli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, ha richiesto un'integrazione istruttoria ai sensi dell'art.18 del Regolamento a Telecom Italia, cui non ha fatto seguito alcun deposito.

Contestualmente ha rimesso in termini la parte istante per eventuali repliche, ai sensi dell'art.16, comma 2, previa trasmissione delle memorie di controparte, per aver questa parzialmente violato il principio del contraddittorio (per omessa trasmissione degli atti alla controparte).

Rimessa in termini, la Società istante non ha inteso esercitare l'assegnata facoltà di replica.

4. Motivi della decisione

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

Sono tuttavia da dichiararsi inammissibili le domande relative all'indennizzo per mancata risposta al reclamo e per perdita delle numerazioni, proposte per la prima volta con l'istanza di definizione e non sottoposte all'obbligatorio tentativo di conciliazione.

Ad abundantiam, si segnala che comunque non avrebbero potuto trovare accoglimento, posto che nessun reclamo è stato depositato, né altrimenti circostanziato, ove telefonico; né, per la perdita dei numeri telefonici, è stato provato alcunché in ordine all'asserito contratto Telecom per il rientro della numerazione e alla comunicata impossibilità della prestazione da detto gestore comunicata.

4.1 Sull'interruzione del servizio

L'utente asserisce di essere rimasto privo del servizio telefonico a partire dal 24.1.2014 e che nonostante l'intervento di un tecnico, la situazione non ha trovato soluzione.

Gli operatori devono 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.

Spettava dunque all'operatore fornire la prova contraria di aver erogato il servizio con regolarità, oppure di essere intervenuto tempestivamente per la risoluzione del guasto o che la causa del disservizio è dipesa da fatto non imputabile ad esso gestore.

Ultracom si è limitata ad affermare di essere intervenuta attraverso i tecnici del Carrier di riferimento, ossia BT, e di aver chiuso il guasto nei tempi contrattuali, senza fornire alcun riscontro probatorio dell'intervento e del conseguente ripristino del servizio. Del resto l'intervento era ammesso anche dall'utente che però ne ha contestato l'efficacia.

L'utente avrebbe pertanto diritto all'indennizzo di cui all'art.5, comma 1 dell'Allegato A alla Del. n.73/11/CONS per i giorni di interruzione subiti dalle due linee telefoniche dal 30.1.2014 (riferita data di segnalazione di guasto, non contestata dall'utente) al 26.9.2014, data di deposito dell'istanza di definizione per Euro 2.390,00.

Tuttavia, per la concreta liquidazione dell'indennizzo occorre tenere conto, da un lato, che successivamente alla prima segnalazione del 30.1.2014, nessun altro reclamo è stato presentato, considerata la totale indeterminatezza dei menzionati reclami telefonici successivi; inoltre, deve rilevarsi che in tanti mesi di disservizio non è stato svolto nemmeno un reclamo scritto, né è stato fatto ricorso allo strumento utile ed efficace del provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 5 Delibera 173/07/CONS, che avrebbe consentito all'istante 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 Ultracommm.

Il mancato ricorso a tale forma di tutela, e la condotta di assoluta inerzia in tutto il periodo successivo al guasto, 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 per il periodo di disservizio, con riconoscimento dell'importo di Euro 1.195,00.

Non può essere accolta la richiesta dell'utente di raddoppio del parametro indennizzatorio ai sensi dell'art.12.2 dell'allegato A per utenza affari, in quanto la destinazione d'uso professionale delle utenze non risulta da alcun documento contrattuale, al deposito del quale era tenuto l'utente, in base all'ordinario criterio di riparto dell'onere della prova.

Deve invece riconoscersi lo storno delle fatture emesse dal mese di febbraio 2014, in quanto contenenti addebiti non giustificati dalla fruizione del servizio.

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 100,00 considerate le difese svolte ed il comportamento processuale tenuto da entrambe le parti, nonché la mancata comparizione del gestore all'udienza di conciliazione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della Società E. Co. Tec. xxx nei confronti dell'operatore Ultracommm xxx.
2. La società Ultracommm xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento /00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) Euro 1.195,00= (millecentonovantacinque/00=) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 5, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per l'interruzione delle due utenze
3. La società Ultracommm xxx. è tenuta a stornare le fatture emesse successivamente al 30.1.2014.
4. La società Ultracommm 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.
5. 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.

6. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

7. 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