

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STO ATO 5 – XXX / TELECOM ITALIA XXX
(LAZIO/D/52/2016)

Registro Corecom n. 61/2016

IL DIRIGENTE

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 Sto Ato 5 XXX presentata in data 22.01.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La Segreteria Tecnica Operativa ATO 5 XXX –di seguito per brevità Ato 5- ha lamentato nei confronti di Telecom Italia XXX -di seguito per brevità “Telecom”– una carenza informativa in relazione alla procedura di acquisizione della linea dal precedente gestore, Fastweb;

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue:

- a. Ato 5 ha intrapreso un procedimento di conciliazione sia con Fastweb che con Telecom a causa della mancata informazione da parte di quest’ultima in ordine al passaggio della linea da Fastweb a Telecom;
- b. In sede di conciliazione l’utente ha rifiutato la proposta transattiva pari ad euro 100,00 di Telecom.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto all'operatore:

- i. Un indennizzo pari ad euro 400,00 a titolo di risarcimento del danno;
- ii. il rimborso delle spese "varie" pari ad euro 200,00.

Nella memoria difensiva l'utente ha precisato quanto segue:

- Nel mese di febbraio 2015, a causa dei continui disservizi riscontrati per il servizio offerto da Fastweb e a seguito di una offerta vantaggiosa proposta da Telecom, l'utente decideva di rientrare presso tale ultimo gestore con le due utenze nn. 0775****13 e 0775****64;

- In data 26.03.2015 la procedura di rientro andava a buon fine ma da allora è iniziata una serie di problemi nella gestione di tale contratto dovuti essenzialmente ad un difetto di comunicazione da parte di Telecom;

- L'utente ha lamentato una situazione di incertezza in quanto:

a) riceveva numerose telefonate da entrambi i gestori (Fastweb e Telecom) che proponevano di aderire alle rispettive offerte commerciali;

b) l'Ato 5 aveva più volte sollecitato, sia via mail che telefonicamente, Telecom affinché emettesse le fatture in formato elettronico senza, tuttavia, avere riscontro;

c) la prima fattura era pervenuta solo in data 5.02.2016.

Sulla base di tali affermazioni l'utente ha reiterato le richieste già avanzate nell'istanza introduttiva.

2. La posizione dell'operatore Telecom.

Telecom ha tenuto un comportamento negligente ed omissivo, non avendo svolto alcuna attività deduttiva e difensiva. A tale circostanza consegua, pertanto, l'implicita acquiescenza ed accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate da parte istante in ordine alla dedotto mancato rilascio delle linee.

3. L'esito dell'udienza di definizione.

All'udienza di definizione del 20.10.2016 nessuno è comparso per l'istante ed il Legale verbalizzante, vista l'impossibilità di addivenire ad un accordo transattivo, ha rimesso gli atti al Collegio per la decisione.

4. Motivazione della decisione.

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

Occorre premettere che, in via generale, è inammissibile è la domanda di risarcimento dei danni, in quanto il citato art. 19 comma 4 del Regolamento, nel prevedere la possibilità di riconoscere soltanto eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, esclude ogni richiesta risarcitoria. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Sono, dunque, escluse le richieste risarcitorie avanzate dall'utente, ad eccezione di quelle che, in ossequio ad un principio di economia procedimentale e ragionevolezza dell'azione amministrativa secondo quanto disposto al punto III.1.3 della delibera Agcom n. 276/13/CONS, possono essere intese ed interpretate, con un ottica di favore per l'utente, come richieste di indennizzo da disporsi in seguito all'accertamento di uno o più inadempimenti contrattuali da parte dei due gestori, ove la disamina delle deduzioni di parte istante, lo consenta.

Orbene, il formulario Gu14 presenta una descrizione dei fatti molto generica tale da rendere difficile, in prima battuta, comprendere quali siano le doglianze espresse e le richieste al Corecom e al gestore. Dall'esame dei reclami svolti è stato possibile ricostruire parzialmente i fatti occorsi e le possibili implicazioni in termini di presunti inadempimenti.

In sintesi, le doglianze dell'utente, reinterpretrate nella direzione alla stessa più favorevole, si possono riassumere come di seguito:

1. Nonostante l'utente dopo aver aderito nel mese di febbraio 2015 ad una proposta per migrare da Fastweb a Telecom, aveva iniziato a ricevere per le stesse utenze fatture sia da Fastweb che da Telecom;
2. Entrambi gli operatori reclamavano la gestione delle predette utenze;

La doglianza espressa dall'utente, dunque, è senz'altro riconducibile alla fattispecie tipizzata dall'art. 11 della Del. n. 73/11/CONS relativa alla mancata risposta a reclamo e, pertanto, la richiesta di risarcimento del danno avanzata in istanza deve essere intesa quale richiesta di indennizzo in relazione a detta fattispecie.

L'utente ha depositato il reclamo del 16.10.2015, inviato anche a Telecom al fax dedicato; non risulta alcuna risposta da parte del gestore rispetto alla problematica sollevata.

Rileva 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 casi di rigetto.

Ed invero, l'Operatore deve fornire adeguata risposta al reclamo dell'utente al fine di dare 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.

Spetta pertanto all'utente, per la mancata gestione del reclamo del 16.10.2015, detratti 30 giorni utili alla risposta come da Carta Servizi Telecom e fino al 17.12.2015, data dell'udienza di conciliazione (occasione utile all'interlocuzione con il gestore) l'indennizzo previsto dall'art.11 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, per Euro 32,00.

Spetta inoltre all'utente analogo indennizzo per la ritardata gestione del reclamo del 17.6.2015 in ordine alla richiesta, anche sollecitata, di emissione delle fatture in modalità elettronica, che a detta dell'utente – in assenza di difese del gestore- risulta accolto per fatto concludente (quindi senza necessità di risposta scritta), solo il 5.2.2016; l'indennizzo per detto ritardo, sempre ai sensi del richiamato art.11 è di Euro 203,00.

5. Sulle spese di procedura

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce, inoltre, che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivo delle parti, della congruità dell'offerta conciliativa, e delle modalità di redazione dell'istanza, si ritiene congruo riconoscere in favore dell'istante la somma di euro 50,00 per le spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della Segreteria Tecnica Operativa ATO 5 XXX nei confronti della società Telecom Italia XXX.
2. La società Telecom Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
 - la somma di euro 235,00 (duecento trentacinque) a titolo di indennizzo previsto ex art. 11 Del. n. 73/11.
3. La società Telecom Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina 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 d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È 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 determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, li 07/12/2016

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio
Fto