



Determinazione 15/2015

Definizione della controversia Arioli XXX /Teletu

IL DIRIGENTE

VISTA la L. 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 L. 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, lettera a), n. 14;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (d'ora in avanti Regolamento)*;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *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*;

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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 7 novembre 2013, n. 63, *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la Del. dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com.;

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 23 dicembre 2013, con cui la sig.ra Arioli XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Teletu, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 9 gennaio 2014 e del 5 febbraio 2014, con le quali il funzionario delegato dal responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16, *Regolamento*, l'avvio del procedimento istruttorio, finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 13 marzo 2014;

VISTO il verbale dell'udienza del 13 marzo 2014;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 23 dicembre 2013, la sig.ra XXX Arioli ha chiesto la definizione amministrativa della controversia con l'operatore Vodafone Omnitel N.V.-Teletu, ai sensi degli artt. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie*

tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi internet adsl.

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Arioli, titolare dell'utenza XXX, nell'istanza di definizione della controversia e nel corso dell'audizione dichiara quanto segue:

- Dal 14 aprile 2013, ha subito la sospensione dell'erogazione del servizio internet adsl attivo con Teletu, che ha provveduto tempestivamente a segnalare, dapprima telefonicamente al servizio clienti Teletu in data 15 aprile 2013, e poi con fax inviato all'operatore in data 17 aprile 2013:
- In data 16 maggio l'utente 2013 ha comunicato all'operatore la revoca del RID bancario relativamente al pagamento delle fatture emesse da Teletu, nonché la richiesta di migrazione dell'utenza verso altro operatore;
- A causa dell'assenza del servizio adsl, l'utente ha subito dei disagi consistenti nell'impossibilità di effettuare ricerche di lavoro nonché di mantenere la corrispondenza con clienti in ordine a lavori in corso.

Sulla base di tali premesse la sig.ra Arioli ha formulato le seguenti richieste:

- a. Corresponsione della somma di € 1.000,00 comprendente il rimborso del canone adsl, rimborso del costo di disattivazione del servizio per migrazione verso altro operatore e il risarcimento per disagi patiti;
- b. Ri-emissione delle fatture Teletu con gli addebiti relativi all'IVA corretti.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria depositata in data 23 gennaio 2014, Teletu ha dichiarato quanto segue:

- in data 17 aprile 2013 la sig.ra Arioli lamentava un malfunzionamento del servizio adsl sulla linea XXX e Teletu provvedeva alla sostituzione del *router*;
- in data 18 maggio 2013 l'utente presentava richiesta di migrazione verso altro gestore e Teletu provvedeva a liberare la linea in data 21 maggio 2013.

In base a tali premesse, nulla può essere imputato a Teletu in ordine al malfunzionamento del servizio adsl dal 17 aprile 2013 al 21 maggio 2013, così come lamentato da parte istante.

3. Motivazione della decisione

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento* cit. ed è pertanto proponibile.

Si precisa che la richiesta di risarcimento danni avanzate dall'utente, se pur da rigettare ai sensi dell'art. 19, comma 4, *Regolamento* (che preclude ai Co.Re.Com. ogni valutazione di danno), può essere interpretate come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte

dell'operatore e del conseguente diritto ad eventuali indennizzi o rimborsi di somme non dovute, così come precisato dal punto III.1.3, all. A, Del. A.G.Com. 276/13/CONS, recante *“Linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di telecomunicazioni”*.

Nel merito, alla luce dell'istruttoria condotta la richiesta dell'utente può essere accolta solo parzialmente per i motivi che seguono.

Preliminarmente, si evidenzia che il caso in esame riguarda un'utenza residenziale e che pertanto le richieste di indennizzo per disagi connessi allo svolgimento di eventuali attività professionali svolte dall'utente per il tramite della linea adsl non possono essere prese in considerazione.

Inoltre, in ordine alla richiesta di ri-emissione delle fatture con gli addebiti relativi all'IVA corretti, dalla documentazione in atti non emergono irregolarità relativamente a eventuali doppi addebiti a tale titolo; ragione per cui la richiesta dell'utente non può trovare accoglimento.

In merito alla richiesta di rimborso dei canoni adsl e del costo di disattivazione, va rilevato innanzi tutto che agli atti non risulta prova di pagamento della fattura Teletu n. 2372311710 (di € 70,88), emessa il 20 aprile 2013, né della fattura Teletu n. 23724409723 (di € 66,38), emessa in data 20 giugno 2013.

Ciò posto, preme rilevare che il costo di disattivazione risulta costo riconosciuto “ragionevole” dall'A.G.Com. per la dismissione del servizio, la cui previsione è contemplata dalle condizioni generali di contratto Teletu nonché pubblicata sul sito internet del gestore: dunque, conosciuta o conoscibile dall'utente.

Inoltre, si evidenzia che, avendo l'utente presentato richiesta di migrazione verso altro gestore, sia per il servizio internet adsl – oggetto delle contestazioni dell'istante per il mancato funzionamento – sia del servizio voce – in relazione al quale emerge una regolare fruizione da parte dell'utente – il costo di disattivazione dei servizi, complessivamente ammontante ad € 40,00 (IVA Inclusa,) è stato correttamente addebitato all'utente.

In merito ai canoni adsl, gli stessi risultano del pari correttamente addebitati all'utente: quelli esposti sulla fattura n. 2372311710, emessa il 20 aprile 2013, si riferiscono infatti al mese di marzo 2013, periodo durante il quale non risultano esservi stati disservizi sulla linea adsl; mentre quelli esposti sulla fattura n. 23724409723, emessa in data 20 giugno 2013, sono relativi al mese di aprile 2013, durante il quale, almeno fino al giorno 13 aprile 2013, il servizio adsl è stato regolarmente erogato dall'operatore. Pertanto la richiesta di rimborso/storno dei canoni adsl non può essere accolta.

In merito all'assenza del servizio internet adsl dal 14 aprile 2013 sino al 20 maggio 2013 (atteso che dal giorno successivo la linea migrava ad altro operatore), si osserva che Teletu avrebbe dovuto

fornire la prova della regolare erogazione del servizio durante tale periodo, così come acclarato in materia di onere probatorio sia dalla giurisprudenza di legittimità (cfr., per tutte, Cass. SS.UU., sent. 30 ottobre 2001 n. 13533), sia dal costante orientamento dell'A.G.Com. e dei CoRe.Com. delegati. Pertanto, attesa l'assenza del servizio adsl nonché le diverse segnalazioni inviate dall'utente all'operatore, e la mancanza di prova fornita da Teletu in ordine alla regolare erogazione del servizio adsl durante il periodo oggetto di contestazione, si ritiene ragionevole riconoscere alla sig.ra Arioli la corresponsione della somma di € 180,00, quale indennizzo per completa interruzione del servizio adsl per motivi tecnici imputabili all'operatore, così come previsto dall'art. 5, comma 1, All. A, Del. A.G.Com. 73/11/CONS (c.d. *Regolamento Indennizzi*).

Spese di procedura

Atteso l'accoglimento parziale della domanda della parte istante nonché il comportamento delle parti durante l'intera procedura, ai sensi della Del. A.G.Com. 173/07/CONS, all. A, art. 19, comma 6, si ritiene ragionevole riconoscere a favore della sig.ra Arioli la somma di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte,

D E T E R M I N A

a definizione della controversia Arioli/Teletu, che:

- Teletu corrisponda a favore della sig.ra Arioli la somma di € 180,00 a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 5, comma 1, All. A, Del. A.G.Com. 73/11/CONS;
- Teletu corrisponda a favore della sig.ra Arioli la somma di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;

con rigetto di ogni altra richiesta formulata dalla parte istante.

Milano, 15 luglio 2015

Il dirigente

dott. Massimiliano Della Torre

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, Delibera A.G.Com. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'art. 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, L. 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, e della circolare 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo D. Lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il dirigente

dott. Massimiliano Della Torre