



Determinazione 5/2015

Definizione della controversia Andreoli XXX/ Telecom Italia S.p.A.

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 Assemblies 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 14 giugno 2013, con cui il sig. XXX Andreoli ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 20 giugno 2013 e dell' 8 agosto 2013, 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 12 settembre 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 12 settembre 2013;

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 14 giugno 2013 il sig. XXX Andreoli ha chiesto la definizione amministrativa della controversia con l'operatore Telecom Italia S.p.A. 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 di telefonia fissa.

1. La posizione dell'istante

Il sig. Andreoli, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'udienza, ha dichiarato quanto segue:

- a. di aver subito la sospensione totale ed ingiustificata del servizio telefonico relativo all'utenza di telefonia fissa XXX dal 4.3.2013 sino al 17.4.2013;

- b. di aver presentato numerosi reclami, telefonici e scritti, al fine di chiedere la riattivazione del servizio telefonico;
- c. di contestare il contenuto della comunicazione, datata 27.3.2013, inviata da Telecom, secondo cui il 16.3.2013 Telecom avrebbe provveduto alla riparazione di un guasto sulla linea intestata all'utente.

In base a tali premesse, il sig. Andreoli ha chiesto:

- 1. l'indennizzo di € 360,00 ai sensi degli artt. 5 ed 11 Del. A.G.Com. 73/11/Cons;
- 2. l'indennizzo di € 24,00 per tardiva risposta ai reclami dell'11 marzo 2013 e del 4 aprile 2013;
- 3. lo storno del conto telefonico n. 3/2013 per il canone relativo al periodo di interruzione del servizio;
- 4. lo storno delle penali per recesso anticipato dall'offerta "internet senza limiti".

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria del 4.7.2013, Telecom ha rappresentato e documentato quanto segue:

- a. in data 26 ottobre 2012, il sig. Andreoli sottoscriveva una proposta contrattuale denominata "proposta di passaggio in Telecom Italia", con la quale chiedeva la migrazione dell'utenza XXX da Vodafone a Telecom Italia e l'attivazione dell'offerta "internet senza limiti";
- b. le condizioni contrattuali riferite alla predetta offerta sono state inviate all'utente con lettera 28.11.2012 n. 143593717 prot. e sono sempre reperibili sul sito www.187.it;
- c. la migrazione avveniva nel novembre 2012 secondo quanto richiesto dall'utente e, sulla base della promozione in corso alla data di sottoscrizione della richiesta, al sig. Andreoli veniva applicato lo sconto del contributo di attivazione di € 96,80 a condizione che lo stesso mantenesse attiva per almeno 24 mesi l'offerta richiesta (internet senza limiti, ossia linea telefonica base ed adsl), come previsto dalle "condizioni economiche e servizi inclusi" allegate al conto telefonico n. 1/2013, laddove si dice: *"Le ricordiamo che, avendo aderito alla presente offerta promozionale, Lei beneficerà di uno sconto di attivazione della linea telefonica di base. Tale sconto sarà indicato sul conto Telecom Italia con la dicitura "sconto contributo attivazione linea telefonica"*;
- d. anche in relazione all'attivazione della linea adsl, l'utente ha beneficiato dello sconto pari ad € 70,00, pagando soltanto la somma di € 9,00;
- e. nel predetto documento si precisa *"le ricordiamo anche che potrà recedere dalla presente offerta in qualsiasi momento ma sarà tenuto a corrispondere l'importo dello sconto già fruito qualora il recesso dalla linea telefonica di base o dal servizio adsl avvenga prima della scadenza di 24 mesi dalla data di attivazione del servizio. Saranno inoltre dovuti i costi di disattivazione previsti"*;
- f. in data 8 febbraio 2013, il sig. Andreoli inviava comunicazione via fax a Telecom, chiedendo la disattivazione dell'offerta internet senza limiti, di fatto esercitando il diritto di recesso prima della scadenza dei ventiquattro mesi contrattualmente previsti;
- g. in data 11 e 18 marzo 2013 l'utente inviava via fax la comunicazione con cui rilevava che la linea non era funzionante;
- h. in data 27 marzo 2013 Telecom comunicava di aver riparato il guasto e di aver disposto l'accredito di € 6,88 sul conto 3/13 per "ritardata riparazione guasto";

In base a tali premesse, Telecom chiedeva il rigetto della richiesta di storno dei canoni riferiti all'offerta "internet senza limiti", perché trattavasi di attivazione avvenuta su richiesta documentalmente dimostrata nonché della richiesta di storno di penali per recesso anticipato in quanto la stessa penale e il riaddebito dello sconto del contributo di attivazione erano contrattualmente previsti come peraltro per quanto riguarda le richieste di indennizzo per ritardato riscontro ai reclami, in quanto trattati nel termine previsto dei 30 giorni e da ultimo sia dell'indennizzo per ritardata riparazione del guasto che della richiesta di storno del canone per il periodo di mancato funzionamento della linea.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte solo parzialmente, come di seguito precisato.

In ordine alla richiesta di indennizzo per sospensione del servizio di telefonia relativamente all'utenza XXX dal 4 marzo al 17 aprile 2013, si evidenzia preliminarmente che, così come disposto dalla del. A.G.Com. 179/03/Cons, art. 3, comma 4, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Pertanto, ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché 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 (Del. A.G.Com. 80/12/CIR).

Quindi, poiché gli operatori devono fornire, anche sotto il profilo temporale, i servizi richiesti nel rispetto di quanto normativamente e contrattualmente previsto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo, l'operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso. In questi casi, peraltro, l'operatore deve anche fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle eventuali difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non essendo sufficiente un mero richiamo formale ai motivi tecnici in quanto l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Allo stesso modo l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente ai propri obblighi contrattuali.

L'utente ha altresì diritto ad ottenere lo storno delle fatture emesse dall'operatore con riferimento ai periodi in cui l'utente non ha potuto usufruire del servizio.

A fronte dell'interruzione del servizio lamentata dall'utente, l'operatore non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, né alcuna motivazione atta a giustificare, sotto il profilo tecnico, il disservizio e il perdurare dello stesso.

Si ritiene perciò sussistere la responsabilità esclusiva dell'operatore per il disservizio lamentato dall'utente, cui deve quindi essere riconosciuto un indennizzo.

Peraltro, lo stesso utente, prontamente, segnalava all'operatore il disservizio sia per telefono che tramite fax di reclamo e presentava richiesta di provvedimento temporaneo unitamente all'istanza di conciliazione in data 9 aprile 2013.

In ordine alla quantificazione del diritto all'indennizzo spettante all'utente, essendo la linea telefonica assente sia in entrata che in uscita, né tantomeno vi sono elementi probatori contrari portati in tal senso da parte dell'operatore, non può non farsi applicazione dell'art. 4, comma 1, del. A.G.Com. 73/11/Cons, secondo cui *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad € 7,50 per ogni giorno di sospensione”*.

Pertanto, è ragionevole riconoscere all'utente un indennizzo pari ad € 330,00, determinato dalla moltiplicazione di 44 (giorni dal 4.3.2013 al 17.4.2013) per € 7,50.

Inoltre, non avendo usufruito dei servizi contrattualmente previsti, l'utente ha diritto al rimborso delle somme corrisposte per servizi rispetto ai quali l'operatore è risultato di fatto inadempiente, per cui appare evidente che l'utente abbia diritto al rimborso di € 26,10 pari al periodo di assenza totale di servizi di telefonia.

In merito alla richiesta di indennizzo per mancato risposta ai reclami, è bene precisare preliminarmente che Telecom s'impegna a dare riscontro ai reclami presentati entro 30 giorni dalla ricezione, come previsto dalla Carta dei Servizi di Telecom.

Nel merito risulta che l'utente ha inoltrato una comunicazione, via fax in data 11.3.2013, all'operatore informandolo dell'interruzione del servizio di telefonia fissa dal 4.3.2013, chiedendone la riattivazione nonché successive comunicazioni, sempre via fax in data 18.3.2013 e in data 4.4.2013 per la stessa motivazione, e da ultimo in data 24.5.2013 in relazione al conto telefonico n. 3/2013 per contestazione degli addebiti, asseritamente ingiustificati.

Telecom ha dato atto di aver riscontrato, con lettera datata 27.3.2013, la segnalazione di data 11.3.2013.

Per quanto riguarda le segnalazioni effettuate in data 18.3.2013 e in data 4.4.2013, con le quali l'utente ribadiva la richiesta di riattivazione del servizio di telefonia, non può non evidenziarsi che l'erogazione dei servizi di telefonia relativi all'utenza intestata all'utente è ripresa regolarmente in data 18.4.2013, il che implica che di fatto l'operatore ha soddisfatto la richiesta di riattivazione dei servizi, avanzata dall'utente, entro il termine, contrattualmente previsto, dei 30 giorni, per cui sul punto non si ritiene di poter accogliere la richiesta dell'utente di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Inoltre, non si ritiene possa essere meritevole di valutazione la segnalazione, inviata via fax in data 24.5.2013, circa la contestazione di addebiti effettuati sul conto telefonico n. 3/2013, avvenuta temporalmente dopo lo svolgimento dell'udienza di conciliazione, conclusasi con esito negativo, per cui non idonea a trovare ingresso nel presente procedimento di definizione amministrativa della controversia.

Infine, in relazione alla richiesta di storno sia dei canoni riferiti all'offerta commerciale *“internet senza limiti”* che degli importi richiesti per recesso anticipato dal prefetto profilo tariffario, non può non evidenziarsi che risulta documentalmente l'adesione contrattuale dell'utente alla proposta formulata

dall'operatore, ragion per cui i canoni in contestazione sono dovuti come peraltro gli importi richiesti per il recesso anticipato pari agli sconti applicati per cui, avendo receduto anticipatamente dal contratto, la richiesta dell'utente di storno delle somme addebitate a tali titoli non può trovare accoglimento.

Inoltre, considerato l'esito dell'istruttoria e la condotta delle parti nel presente procedimento, si ritiene ragionevole riconoscere la somma di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura tra le parti.

Tanto premesso e considerato,

D E T E R M I N A

a definizione della controversia Andreoli/Telecom Italia S.p.A., che:

- Telecom Italia S.p.A. corrisponda la somma di € 330,00 a titolo di sospensione del servizio di telefonia;
- Telecom Italia S.p.A. corrisponda la somma di € 26,10 a titolo di rimborso del canone riferito al periodo di sospensione del servizio;
- Telecom Italia S.p.A. corrisponda la somma di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

con rigetto di ogni altra domanda.

Milano, 13 aprile 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