

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 22 /19
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX ZUCCARINI/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 231/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

Nella riunione del 8 febbraio 2019 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci		x
Componenti	Michela Ridolfi	x	
	Ottaviano Gentile	x	

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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. XXX Zuccarini in data 13 giugno 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 12536;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXX Zuccarini, in qualità di figlio ed erede del titolare del contratto stipulato con Telecom, Sig. xxx Zuccarini, lamenta l'asserita totale interruzione del collegamento relativo alla propria utenza 0871/38XXX, dal 15/01/2017 al 27/03/2018.

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

- i. Storno fatture emesse in costanza del disservizio e ritiro pratica di recupero crediti;
- ii. Indennizzo per malfunzionamento del servizio dal 15/01/2017 al 27/03/2018;

Allega: Provvedimento temporaneo di riattivazione emesso dal Corecom in data 29/01/2018.

2. La posizione dell'operatore Telecom

Nel merito precisa che nessuna segnalazione risulta essere presente a sistema per la linea in 0871/38XXX prima del 1° febbraio 2017, col che l'utenza si presume fino a prova contraria regolarmente funzionante fino a tale giorno, come prova il retrocartellino depositato.

Tale segnalazione è infatti stata chiusa il 02/02/2017, quindi entro i termini contrattuali. La successiva segnalazione del 13/02/2017 è stata chiusa il giorno successivo, l'altra del 05/05/2017, chiusa nello stesso giorno.

Il 06/04/2017 veniva trasmesso all'istante il sollecito di pagamento per la somma di euro 25,83 a cui l'istante forniva risposta via fax il successivo 28/04/17 lamentando la ritardata lavorazione del guasto e comunicando l'intenzione di non voler saldare le fatture di febbraio e marzo 2017. A questo punto quindi la linea veniva sospesa dal 03/05/2017 al 05/05/2017, per l'insoluto di euro 315,91, relativo tra l'altro al mancato pagamento di fatture peraltro mai contestate come previsto dalle condizioni generali di contratto.

In data 09/05/2017 l'istante veniva invitato nuovamente a saldare l'insoluto, ma ciononostante quest'ultimo non provvedeva in tal senso. Venivano trasmessi ulteriori solleciti di pagamento in data 20/07/2017 e 24/08/2017, fino ad arrivare al 19/09/2017 data in cui veniva trasmessa lettera di preavviso di risoluzione contrattuale. Infine, perdurando lo stato di morosità veniva cessata la numerazione.

Solo in data 18/01/2018 l'istante avviava il procedimento di urgenza al fine di richiedere l'attivazione del numero 0871/38XXX eseguita, come da provvedimento del 29/01/2018, in data 27/03/2018.

Di conseguenza non può riconoscersi un indennizzo per guasto per l'intera durata precisata dall'istante atteso che da retrocartellino la linea sembra essere stata interessata da un disservizio che pur considerandolo protratto è ricompreso fra il 01/02/2017 ed il 05/05/2017. Ogni altra sospensione è da imputarsi come già precisato alle azioni gestionali poste in essere a tutela del proprio credito e non può considerarsi suscettibile di indennizzo a fronte dell'avvenuto invio di lettere di sollecito e di preavviso di risoluzione contrattuale.

Allega: Retrocartellino guasti, lettere di sollecito del 06/04/2017 e del 20/07/2017; lettera di preavviso di risoluzione contrattuale del 19/09/2017; Reclamo del 28/04/2017; Lettera di risposta del 09/05/2017; Condizioni generali di contratto.

Motivazione 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 ed ammissibile.

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

Relativamente all'asserito malfunzionamento dei servizi, preliminarmente, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Nel caso di specie l'istante asserisce di aver subito un disservizio dal 15/01/2017 al 27/03/2018. Dalla disamina della documentazione in atti ed in particolare del retrocartellino prodotto da Telecom si evince che la linea è stata effettivamente interessata da diversi disservizi segnalati dall'istante.

Da tale documento risulta infatti un primo disservizio segnalato in data 01/02/2017, e risolto con il ripristino del servizio in data 09/02/2017, un successivo disservizio in data 13/02/2017, risolto in data 16/03/2017 ed un altro segnalato in data 05/05/2017 e chiuso nella stessa data.

Inoltre è acclarato che in data 28/04/2017 l'istante lamentava ancora l'asserito disservizio avendo trasmesso all'operatore convenuto un ulteriore reclamo al quale quest'ultimo dava riscontro solo in data 09/05/2017 comunicando di trasmettere la segnalazione all'ufficio guasti.

Altra dato assodato è che la linea veniva ripristinata in data 27/03/2018 a seguito del provvedimento temporaneo emesso dal Corecom adito in data 29/01/2018. Secondo quanto sostenuto dall'operatore la linea è stata sospesa legittimamente per morosità a seguito dell'invio dei solleciti di pagamento e delle lettera di risoluzione contrattuale, come peraltro risulta dalla documentazione in atti.

Relativamente al periodo che compreso tra il 01/02/2017 (data prima segnalazione presente nel retrocartellino) ed il 05/05/2017 (data ultima segnalazione presente nel retrocartellino), non può essere ritenuta accettabile la tesi sostenuta dall'operatore relativamente al fatto che alcune segnalazioni sarebbero state chiuse a seguito della riscontrata assenza del disservizio e comunque della risoluzione dello stesso entro i termini contrattuali, attesa la presenza delle plurime aperture di guasto effettuate dall'istante. Si deve rilevare che il disservizio lamentato dall'istante non ha avuto,

quindi, pronta risoluzione, visto che le segnalazioni successive al 01/01/2017 non avrebbero ragioni d'essere laddove la criticità lamentata dall'istante fosse stata effettivamente definita.

Relativamente al periodo maggio 2017 – marzo 2018, l'operatore sostiene che l'interruzione non è dipesa da un guasto ma piuttosto dal mancato saldo da parte dell'istante delle fatture periodo febbraio 2017 luglio 2017. Effettivamente dalla documentazione in atti risulta che l'operatore ha trasmesso all'istante due solleciti di pagamento ed il preavviso di risoluzione contrattuale. Tuttavia dall'analisi della documentazione del procedimento d'urgenza attivato dall'istante in data 18/01/2018, si evince che l'operatore, con nota del 24/05/2018, comunicava al Corecom adito l'avvenuta riattivazione del servizio in data 27/03/2018 a seguito di intervento tecnico esprimendosi come di seguito "Posato cavo drop (metri 500). Eseguito impianto di terra".

È chiaro quindi che la linea è stata effettivamente interessata da un guasto per tutto il periodo e che soltanto in data 27/03/2018 il servizio è stato ripristinato a seguito dell'intervento tecnico reso da Telecom, a questo punto con estremo ritardo rispetto alle prime segnalazioni effettuate dall'istante.

Pertanto, il protrarsi del disservizio dal 03/02/2017 (decurtate le 48 previste dalle condizioni generali di contratto quale tempo massimo previsto per il ripristino della funzionalità del servizio a partire dalla segnalazione) al 27/03/2018 (data in cui risulta essere stato ripristinato il servizio) per un totale 417 gg., oltre a non essere giustificato dal rapporto di intervento tecnico, non esime l'operatore convenuto dal fornire la prova dell'impossibilità tecnica di risoluzione entro le 48 ore successive alla segnalazione e dell'invio della preventiva informativa resa all'utente, in conformità a quanto previsto dall'art. 3, comma 4 della delibera Agcom 179/03/CSP.

Di conseguenza, il non funzionamento della linea voce, per il numero complessivo di gg. 417 è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità di Telecom ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo secondo quanto previsto dall' art. 5, comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS, per un totale di euro 2.085,00 (euro 5,00 pro die * 417 gg.).

Per le medesime ragioni l'operatore dovrà stornare e non più esigere tutte le fatture riferite al periodo relativo al disservizio in parola.

Infine, 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 (100/00), tenuto conto in particolare della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti;

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dal Sig. XXX Zuccarini, nei confronti dell'operatore Telecom nei termini sopra evidenziati;
2. La società Telecom Italia s.p.a. 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 di definizione:
 - euro 2.085,00 (duemilazerottantacinque/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio ai sensi e per gli effetti dell'art. 5, comma 1 dell'Allegato A) alla delibera Agcom n° 73/11/CONS per le ragioni sopra evidenziate;

3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta altresì a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante stornando e non più esigendo le fatture insolute emesse in costanza del disservizio, per le ragioni sopra evidenziate;
4. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità 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 d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
6. È 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 Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 8 febbraio 2019

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRETTORE

F.to Dott. Paolo Costanzi

IL COMPONENTE

F.to Sig. Ottaviano Gentile

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.