

DELIBERA N. 44 / 16
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SOCIETA' XXX DI XXX FERRI / TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 135/16)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 9 settembre 2016 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 4 dicembre 2008;

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 01 aprile 2011;

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 la deliberazione AGCOM n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006 “*Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*”;

VISTA l'istanza della società XXX di XXX Ferri, per il tramite del suo legale Avv. XXX Di Carlo, in data 24/05/2016 ed acquisita in pari data al prot. n° 12126 nei confronti dell'operatore Telecom;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il mancato funzionamento del servizio telefonico. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l'istante ha dichiarato quanto segue: *“nel mese di ottobre 2015, mi accorgo che nella sede del mio ristorante non funziona il telefono e di conseguenza non posso ricevere prenotazioni e non posso usare il pos, non posso contattare i fornitori ecc. ecc.. Chiamo la Telecom dove ad una prima chiamata mi dicono che si è verificato un corto circuito e che in 48 ore sistemano il guasto, dopo le 48 ore chiamo di nuovo la telecom e questa volta mi dicono che stanno effettuando un lavoro in centrale; dopo due giorni chiamo di nuovo e continuano a darmi notizie vaghe. Ul 17/10/2015 invio un fax di reclamo.”*

In base a tali premesse, l'utente chiede all'adito Corecom:

- i. Indennizzo per l'interruzione della linea voce e dati;
- ii. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

Allega alla propria istanza:

Copia modello UG; copia fattura Telecom; copia corrispettivi;

2. La posizione di Telecom

Nel merito, Telecom rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate.

Dai riscontri effettuati all'interno dei propri sistemi informativi, risultano esservi state segnalazioni di guasto relative alla linea n° 085/21xxx rispettivamente in data 6, 17, 21, 22 e 30 ottobre 2015, nonché 4 e 6 novembre 2015, a cui corrispondono altrettante segnalazioni telefoniche da parte di Telecom.

Tuttavia, il ripristino della funzionalità della rete si rilevava più complesso del previsto nonostante l'immediata attivazione e, per certi versi, veniva addirittura ritardato dall'assenza dei titolari della società, attesa la chiusura per ferie fino al 21/10/2015 e la conseguente irreperibilità dei titolari dell'utenza mobile comunicata come recapito.

Precisa di non essere riuscita a risolvere il disservizio perché a conclusione di ogni intervento, l'istante non confermava l'impossibilità a ricevere chiamate. Ciò è verosimilmente imputabile, dopo aver effettuato tutti i tentativi di ripristino del caso, ad una errata configurazione della risorsa numerica in fase di passaggio verso OLO. Ciò perché originariamente l'utenza apparteneva ad altro operatore in quanto numero nativo successivamente acquisito da Telecom in data 10/09/2014 e convertito in fibra in data 10/02/2015.

E' evidente come la condotta di Telecom sia stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattuali, non potendo verosimilmente intervenire su problematiche di competenza dell'OLO, perché non ricadenti nella propria sfera di azione e, quindi, non a sé imputabili pur rendendosi comunque disponibile a fornire tutte le informazioni utili

all'istante, come dimostra la comunicazione di riscontro alla lettera del 17/10/2015, datata 16/11/2015.

Allega alla propria memoria:

Trouble ticket relativi ai disservizi; lettera inviata da Telecom del 16/11/2015.

4. 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.

Nel caso di specie l'istante lamenta il non corretto funzionamento della linea telefonica, voce e linea dati.

Di converso Telecom afferma la piena legittimità del proprio operato precisando che la propria condotta è, infatti, stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattuali, non potendo verosimilmente intervenire su problematiche di competenza dell'OLO.

Dall'esame della documentazione in atti si ritiene che l'istanza di definizione presentata dalla società XXX di XXX Ferri debba essere accolta, nei termini che seguono.

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.

Orbene, nel caso di specie, la società Telecom non ha fornito alcuna giustificazione tecnico – giuridica relativamente al malfunzionamento del servizio telefonico a decorrere dal 06/10/2015 (data in cui è stato segnalato il disservizio) e alla ritardata riparazione del predetto disservizio, né ha dato prova della piena funzionalità del servizio medesimo. Si è infatti limitata a mere asserzioni sull'esatto adempimento del contratto, senza, tuttavia, allegare alcuna prova tecnica dalla quale evincere il rispetto degli standard qualitativi previsti dal contratto e dalla normativa.

Né può dirsi di aver dato prova di aver informato correttamente l'utente sia del tipo di problematica tecnica che della tempistica entro la quale dare risoluzione al guasto.

Non può, infatti, considerarsi esaustiva la comunicazione fornita all'istante in data 16/11/2015, nella quale molto genericamente è riportato: *“in riferimento alla sua segnalazione del 19/10/2015, le comuniciamo di aver provveduto a sollecitare la risoluzione del disservizio”*.

Da notizie acquisite dall'istante è emerso che in data 13/11/2015 l'utenza telefonica interessata del disservizio lamentato dall'istante è passata ad altro gestore tornando di nuovo attiva e funzionante.

Pertanto, alla luce di ciò si ritiene che Telecom debba essere ritenuta responsabile del malfunzionamento dei servizi voce e ADSL dal 08/10/2015 (dies a quo, computato con riferimento alla data della prima segnalazione di disservizio del 06/10/2015, decurtate le 48 ore previste dalla Carta dei servizi per la riparazione del guasto) alla data del 13/11/2015 (dies ad quem corrispondente alla data di attivazione dei medesimi servizi con l'operatore verso il quale si è perfezionata la portabilità) per un totale complessivo di giorni 36.

L'acclarata responsabilità della società convenuta implica, quindi, il riconoscimento di un indennizzo nei confronti della società XXX di euro 10,00 pro die, per ciascun servizio non accessorio, secondo il combinato disposto dell'art. 5, comma 1 e dell'art. 12 dell'Allegato A) alla delibera n° 73/11/CONS, per un importo complessivo pari ad euro 360,00 (trecentosessanta/00) (gg 36 *10,00 euro *2 servizi).

Quanto alla richiesta di cui al punto ii), l'articolo 8, comma 4, e l'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, unitamente alle disposizioni contenute nelle condizioni generali di contratto, stabiliscono che la risposta al reclamo scritto deve essere motivata e resa, al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta ed in caso di rigetto. Nel caso di specie, poiché la risposta scritta fornita dall'operatore, ancorché inviata nei termini suddetti, non può, per le ragioni sopra evidenziate, ritenersi esaustiva né tantomeno adeguatamente motivata. Pertanto, la richiesta dell'istante volta al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo deve essere accolta. Va quindi riconosciuto all'istante l'indennizzo di cui all'art. 11 della delibera 73/11/CONS secondo cui *“se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta di servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere da numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in capo di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*. Per quanto riguarda la quantificazione in concreto dell'indennizzo in parola, si ritiene di accordare all'istante il diritto all'indennizzo nella misura massima pari ad euro 300,00, attesa la mancanza di ascolto ed elementi probatori che attestino che l'istante abbia ricevuto risposte chiare ed esaustive rispetto a quanto segnalato.

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 (cento/00) considerata la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dalla società XXX di XXX Ferri nei confronti degli operatori Telecom Italia s.p.a. 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)** a titolo di rimborso per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:

- **euro 360,00 (trecentosessanta/00)** per il malfunzionamento dei servizi voce e ADSL, per le ragioni sopra evidenziate;
- **euro 300,00 (trecento/00)** per la mancata risposta al reclamo, per le ragioni sopra evidenziate;

3. 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.

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

5. 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, 9 settembre 2016

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

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 ss. mm. e ii.