



DETERMINAZIONE n. 1 del 21 gennaio 2019

Oggetto: Definizione della controversia xxx/Terra xxx

IL DIRIGENTE

VISTA la legge 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 legge 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 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l'"*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

VISTA la "*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS “*Approvazione delle Linee Guida relative all’attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*”;

VISTO l’Ordine di Servizio del Segretario Generale n. 9 del 24 luglio 2018, con il quale, a seguito della temporanea assenza della Dott.ssa Cinzia Guerrini, è stato individuato il Dott. Luciano Moretti, dirigente del Settore “*Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al Garante dei detenuti e all’Autorità per la partecipazione*” quale dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom;

VISTA l’istanza GU14 n. 292 del giorno 22 maggio 2017, con cui la Sig.ra xxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Terra xxx. (di seguito, per brevità, Terra) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

ESAMINATI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 0575 1823xxx con la società Terra, lamenta, da parte dell’operatore, la ritardata risoluzione di un guasto dei servizi voce e ADSL.

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

- in data 2 dicembre 2016 constatava la totale interruzione del segnale ADSL e del servizio voce; segnalava il disservizio al Call Center dell’operatore Terra, le veniva risposto che “la (...) segnalazione sarebbe stata girata ai tecnici”;
- persistendo l’interruzione dei servizi, contattava nuovamente l’operatore tramite call center e riceveva l’informazione che era stato aperto un ticket a Telecom, in quanto non erano state riscontrate anomalie; sollecitava nuovamente l’intervento in data 16 dicembre 2016 e in data 20 dicembre 2016;
- in data 21 dicembre 2016 il tecnico interviene presso l’abitazione e risolve il guasto.

In data 27 aprile 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Terra tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, per la mancata comparizione/adesione.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “*lo storno di 19 giorni di canone pari ad € 15,25*”;
- ii) “*l’indennizzo per ritardo nella risposta al reclamo pari ad € 15*”;

iii) *“l’indennizzo per il malfunzionamento dei due servizi di telefonia fissa e ADSL per 19 giorni pari a € 190”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Terra, in data 23 giugno 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha, preliminarmente, eccepito che *“la cliente (...) ha inviato per raccomandata un reclamo (ALLEGATO 1) datato 12 gennaio 2017 e pervenuto a Terra il 17 gennaio 2017; il giorno stesso il sottoscritto xxx - ricordandosi bene che la cliente si era già rivolta al Corecom nel 2015 vincendo contro Terra (ALLEGATO 2) - contattava telefonicamente la cliente e poi inviava una mail (ALLEGATO 3) offrendo 1 mese di canone gratuito per conciliare bonariamente la controversia. La richiesta di indennizzo per ritardo nella risposta al reclamo pertanto è infondata.*

Nel merito, l’operatore ha dedotto quanto segue:

“• la cliente apre il guasto il 2 dicembre 2016 per "router ADSL non allineato", Terra si attiva subito per la risoluzione e dopo aver controllato tutti gli apparati di competenza Terra, non rilevando anomalie, apre un ticket a Telecom Italia;

- il 14 dicembre Telecom Italia chiude il ticket con note "competenza Terra" e "linea ADSL OK";*
- il 21 dicembre un tecnico di Terra si reca presso l'abitazione della cliente e risolve il problema, dovuto al fatto che il cavo RJ11 della linea ADSL non era attaccato sulla porta ADSL del router (tra l'altro il router era di proprietà della cliente e non di Terra) ma bensì sulla porta ETH della LAN interna. Si allega screenshot del ticket presente nel sistema di ticketing di Terra (ALLEGATO 5)”.*

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, con riferimento all’eccezione mossa da Terra circa l’esistenza, per l’utenza *de qua*, di precedente istanza di definizione (GU14 n. 59/15) conclusasi con accordo transattivo raggiunto nell’udienza del 1° luglio 2015, si rileva che l’oggetto della presente disamina attiene a disservizi occorsi nell’anno 2016 e, quindi, posteriori all’oggetto delle preesistenti contestazioni.

Nel merito:

La richiesta d’indennizzo *sub iii)* per periodo 2 – 20 dicembre 2016 d’interruzione totale dei servizi voce e ADSL è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

In *primis* si richiama:

- il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell’inadempimento di un’obbligazione secondo cui *“il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l’inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall’onere della prova del fatto estintivo dell’altrui pretesa, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l’inadempimento dell’obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell’inesattezza dell’adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell’adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto*

esatto adempimento”. In mancanza di prova dell’esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che *“l’inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”*;

- gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l’obbligo di garantire un’erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l’utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l’operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio;

- la Carta dei Servizi Terra, che prevede la risoluzione del guasto entro le 72 ore successive alla segnalazione del disservizio.

Nel caso di specie, va evidenziato che il malfunzionamento totale lamentato dall’utente sulla linea *de qua* è stato confermato dall’operatore, che ha però sostenuto che il guasto dipendeva dal router di proprietà dell’utente. A sostegno della propria posizione ha allegato il report del tecnico intervenuto in loco dopo circa 2 giorni dalla prima segnalazione dell’utente. Tale documentazione non è idonea ad esimere dalla responsabilità contrattuale dell’operatore relativa al ritardato intervento, atteso che si tratta di uno *screen shot* estratto della schermata aziendale e non un rapporto firmato dall’istante.

Pertanto, con riferimento alla richiesta dell’istante *sub ii*), di liquidazione di un indennizzo per la totale interruzione dei servizi, si rileva che, in mancanza di prova contraria per il numero di 16 giorni dal (*dies a quo*, computato detraendo i 3 giorni previsti per la risoluzione del guasto a partire dalla segnalazione del 2 dicembre 2016) al 20 dicembre 2017 (data precedente alla risoluzione del guasto con l’intervento del tecnico) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Terra ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall’utente, computato secondo il parametro di euro 5,00 *pro die* secondo quanto disposto dall’art. 5, comma 1, dell’Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS. Ne deriva che l’operatore Terra è tenuto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 160,00 (euro 10,00 x 2 servizi x n. 16 giorni complessivi x l’erogazione discontinua del servizio ADSL e voce).

Analogamente è meritevole di accoglimento la domanda *“di storno di 19 giorni di canone” sub ii*) in riferimento al periodo 2– 20 dicembre 2017 di totale interruzione dei servizi sull’utenza *de qua*. Ne consegue che l’utente ha diritto a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile della parte istante, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) e il ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta, della fatturazione emessa in relazione all’utenza n. 0575 1823xxx, con riferimento al periodo 2 dicembre – 20 dicembre 2017.

Viceversa non può essere accolta la domanda d’indennizzo per la ritardata risposta al reclamo *sub i*) atteso che risulta riscontrato dall’operatore nella tempistica prevista dalla normativa del settore e della Carta dei Servizi dell’operatore il reclamo datato 12 gennaio 2017, inviato per A/R e anticipato via e-mail dall’istante. Infatti l’operatore Terra ha allegato la risposta inviata per posta elettronica all’utente in data 17 gennaio 2016. In assenza di contro repliche dell’istante, il riscontro del gestore può dirsi entrato nella sfera di conoscenza del medesimo, atteso che l’utente, per altro, ha fatto cenno alla risposta del gestore nella descrizione dei fatti contenuta nel formulario UG. Pertanto la domanda d’indennizzo per la mancata risposta al reclamo non può essere accolta.

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

CONSIDERATO quanto segue:

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTO l'art. 19, comma 7, del Regolamento 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;

VISTA la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Castelli, ex art. 19 del Regolamento;

DISPONE

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 22 maggio 2017 dalla Sig.ra xxx nei confronti dell'operatore Terra xxx, che detto operatore provveda:

1) corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) euro 160,00 a titolo di indennizzo per la totale interruzione dei servizi voce e ADSL sull'utenza n. 0575 1823xxx;
- b) euro 75,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

2) a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile della parte istante, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) e il ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta, della fatturazione emessa in relazione all'utenza n. 0575 1823xxx, con riferimento al periodo 2 dicembre – 20 dicembre 2017.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e di rimborso di cui ai precedenti punti 1) lett. a) e 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.



Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 21 gennaio 2019

Il Dirigente

Dott. Luciano Moretti