

Verbale n. ...

Adunanza del 15 giugno 2015

L'anno duemilaquindici, il giorno quindici del mese di giugno, alle ore 11, in Torino presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, presidente, Tiziana MAGLIONE, vicepresidente, Ezio ERCOLE, componente, e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 34 – 2015

Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 196/2014 – XXX/ MPC ITALIA XXX

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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;

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*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza presentata in data 03/07/2014, con cui il signor XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con le società MPC ITALIA XXX (di seguito MPC ITALIA) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 07/07/2014 con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

DATO ATTO che l'operatore non riteneva di produrre memorie a supporto della propria posizione su quanto denunciato da parte istante;

PRESO ATTO che l'operatore MPC ITALIA non ha partecipato all'udienza di conciliazione, sebbene ritualmente convocato;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L'istante, nei propri scritti difensivi, con riferimento all'utenza di telefonia fissa n. XXX rappresenta:

- a) che in data 07.05.2014 veniva sospesa la connessione internet e la linea voce e, conseguentemente, l'istante contattava l'operatore per cercare di risolvere il problema;
- b) che in data 14.05.2014 si presentava per la prima volta un tecnico che non riusciva a risolvere il problema;
- c) che solo in data 19.06.2014 viene risolto il problema;
- d) che a causa della interruzione della linea la società non ha potuto effettuare due uscite pubblicitarie né fissare appuntamenti;
- e) che il procedimento di conciliazione presso il Corecom si concludeva per mancata adesione del gestore.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1. il risarcimento del danno patito dalla società "La Base Immobiliare" per la mancata ricezione di telefonate quantificabile nella somma di € 1.000;
2. il rimborso della somma di € 550 oltre IVA per la mancata uscita pubblicitaria;
3. indennità e somme che a titolo di correttezza commerciale e ai sensi della delibera 33/11/CONS dell'AGCOM ristorino la situazione di disagio.

Nulla è stato rappresentato dall'operatore, non avendo lo stesso prodotto memorie difensive

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento.

Si ritiene di dover fare un cenno alla richiesta risarcitoria *sub* punto 1) relativa a danni patiti, a dire di parte istante, a seguito del mancato funzionamento delle linee internet e voce.

L'art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni, ai sensi del quale: "*L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*".

Il Regolamento pertanto esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno, giurisdizione esclusiva di quest'ultima.

Per le stesse ragioni e in applicazione del succitato art. 19, comma 4, del Regolamento, non rientra nella competenza decisoria dell'organo adito la richiesta *sub* punto 2) di rimborso della somma di € 550 oltre IVA per la mancata uscita pubblicitaria.

B) Nel merito

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante *sub* punto 3) può essere in parte accolta per i seguenti motivi.

Occorre *in primis* sottolineare l'incongruenza del fatto che il ricorso introduttivo riporta come istante la persona fisica signor XXX mentre nella narrativa dei fatti e nelle richieste si fa riferimento alla società "La base Immobiliare". Tuttavia l'operatore nulla ha eccepito nel merito né nel corso del presente procedimento a cui non ha partecipato né nella memoria depositata nell'ambito della procedura d'urgenza introdotta nel corso del precedente procedimento di conciliazione.

E' dalla medesima relazione che si ricava come l'operatore, pur non costituito nel presente procedimento, non abbia contestato il disservizio lamentato da parte istante e nel contempo abbia offerto al cliente uno sconto equivalente ad un mese di abbonamento pari a € 30,90 + iva, oltre uno storno canone di € 11,33 + iva.

Alla luce delle predette motivazioni deve ritenersi la responsabilità contrattuale dell'operatore telefonico e fondato il riconoscimento di un indennizzo in capo all'istante.

La quantificazione dell'indennizzo va effettuata esclusivamente sulla base del Regolamento Indennizzi in quanto la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo e da quanto in atti non è possibile conoscere l'entità degli indennizzi previsti dalla carta dei servizi dell'operatore MPC ITALIA vigente al tempo del disservizio.

La domanda di indennizzo a ristoro del disagio subito a seguito dell'interruzione della linea voce e del servizio Internet richiama l'art 5, comma 1, della Delibera Agcom 73/11/CONS, Allegato A, secondo cui *"in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione"*. L'articolo è da leggersi ancora in combinato disposto con l'art. 12, comma 2 della citata delibera, secondo cui, trattandosi di utenza di tipo "affari", l'indennizzo va computato in misura pari al doppio.

Occorre precisare in via preliminare che, dalle risultanze istruttorie, è stato individuato come *dies a quo* per il calcolo dell'indennizzo il 7 maggio 2014, data in cui parte istante dichiara il manifestarsi dell'interruzione e come *dies ad quem* il 13 giugno 2014, data in cui il funzionario Corecom, nell'ambito della procedura d'urgenza introdotta nel corso del precedente procedimento di conciliazione, ha verificato attraverso un contatto telefonico con l'istante che i servizi erano stati ripristinati.

Dal 7 maggio 2014 al 13 giugno 2014 si contano 37 giorni.

Pertanto si ritiene di riconoscere all'istante un indennizzo pari a € 370,00 (€ 5,00 x 2 x gg 37) per quanto riguarda la linea voce e un indennizzo pari a € 370 (€ 5,00 x 2 x gg 37) per quanto riguarda il servizio Internet, così per complessivi € 740, decurtati di eventuali somme che l'operatore avesse già corrisposto a parte istante a tale titolo.

Poiché gli indennizzi riconosciuti devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo, salvo restando il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

C) Sugli interessi legali

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questo Comitato devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

D) Sulle spese del procedimento

Si ritiene equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di € 50,00 (cinquanta/00) in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati,

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal signor XXX, residente in XXX, contro l'operatore MPC ITALIA XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, il quale operatore è tenuto a:

Corrispondere al signor XXX la somma complessiva di € 740,00 a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea voce e del servizio Internet, decurtata di eventuali somme che l'operatore avesse già corrisposto a tale titolo, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;

Corrispondere all'istante, a titolo di spese di procedura, la somma di € 50,00;

Rigettare le domande *sub* 1) e 2) per i motivi sopra specificati.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

IL PRESIDENTE
Bruno Geraci

IL COMMISSARIO RELATORE
Tiziana Maglione

