

Verbale n. 9

Adunanza del 6 giugno 2017

L'anno duemiladiciassette, il giorno sei, del mese di giugno, alle ore 10.30, in Torino, presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante

Delibera n. 45 – 2017

Oggetto: Definizione della controversia – GU14 257/2016 – XXX BACINELLI / TISCALI ITALIA S.p.A..

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 GU14 257/2016 con cui la signora XXX BACINELLI chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società TISCALI ITALIA S.p.A. (di seguito TISCALI) ai sensi dell'art.14 del Regolamento;

VISTA la nota 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;

VISTE le memorie difensive delle parti e la replica dell'istante;

VISTA la nota con la quale le parti venivano convocate per l'udienza di discussione;

UDITE le parti a detta udienza;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

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

UDITA la relazione dell' avv. Vittorio Del Monte;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L'istante, in relazione all'utenza XXX, nei propri scritti difensivi rappresenta:

- a) di essere stata priva del servizio telefonico e dell'ADSL dal 16/3/2016 al 28/4/2016;
- b) che la propria attività professionale richiede connessione a Internet;
- c) che tale attività, rientrando nel regime del diritto d'autore, non prevede partita IVA per cui è impossibile sottoscrivere un contratto affari;
- d) che Telecom, proprietaria della linea, adduceva scuse per non riparare il guasto e Tiscali non riusciva a gestire il problema.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1) che venga liquidata a titolo di indennizzo la somma di € 5.000,00 per inadempimento contrattuale e reclamo senza risposta.

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

- che, come riportato nel verbale di mancata conciliazione, sottoscritto in data 30/6/2016, ai sensi dell'art. 2, comma 1, della delibera 73/11/CONS, ha provveduto a indennizzare la cliente per € 105,00 a fronte di un disservizio di 42 giorni. In caso di malfunzionamento o indisponibilità del servizio, la Carta dei servizi Tiscali prevede infatti un indennizzo giornaliero di € 2,50, fino a un importo massimo di € 100,00;
- che resta inteso che ai fini del calcolo dell'indennizzo, il servizio è identificato da un unico numero contratto, anche nel caso in cui sia costituito da diverse componenti e queste siano tutte impattate dal malfunzionamento;
- che, nel caso specifico, a fronte di un malfunzionamento segnalato dall'istante in data 17/3/2016 e risolto in data 28/4/2016, Tiscali provvedeva a rimborsare nella fattura del 3/6/2016 il canone dal 16/3/2016 al 28/4/2016 per € 55,38 (i.i.) e, in data 13/7/2016, a indennizzare il cliente per € 105,00, e così per complessivi € 160,38;
- che in data 26/7/2016, provvedeva a informare il cliente, tramite raccomandata A.R., del bonifico effettuato a suo favore;
- che, nel merito della vicenda, l'istante è titolare di un contratto ADSL e voce ad uso residenziale e privato dalla medesima autonomamente sottoscritto *on line* sul sito Tiscali;
- che, così come previsto dalle Condizioni generali di contratto al punto 8.1 (Uso improprio, sospensione e risoluzione del contratto), il servizio è fornito da Tiscali per un uso privato e non professionale e/o commerciale, per cui l'istante non avrebbe potuto farne tale uso né tantomeno può richiedere un qualsiasi indennizzo in qualità di cliente business;
- che a seguito della segnalazione di guasto del 17/3/2017, Tiscali apriva ticket di guasto 1699606 verso Telecom Italia, gestore della rete, che veniva chiuso in data 25/3/2016 con "causa terzi" e la seguente nota di Telecom: "il guasto non può essere risolto perché la linea transita in un bosco ripido dove occorre il taglio di piante di cui il proprietario del terreno è lo stesso cliente, impossibile accedere. La cliente non intende tagliare le piante";
- che in data 6/4/2016 Tiscali effettuava un nuovo tentativo con l'apertura del ticket di guasto 1707248 inserendo le seguenti note indicate dalla sig.ra Bacinelli: "cliente riferisce che il tecnico Telecom doveva ritornare con una squadra per sistemare il cavo. Il problema si era verificato anche l'anno scorso e la squadra aveva sistemato senza necessità di tagliare piante. Urgente";
- che, a seguito di quest'ultimo sollecito, il guasto veniva risolto e chiuso dal gestore della rete con le seguenti note: "sostituito raccordo esterno in palificata dopo potatura alberi".

L'operatore pertanto chiede, in via principale, che l'istanza venga dichiarata inammissibile poiché in sede di procedimento di conciliazione l'istante ha rifiutato l'indennizzo offerto, avendo già peraltro avuto già avuto un rimborso di canoni in fattura.

Ciò premesso, con condanna del medesimo alle spese di procedura a favore di Tiscali. Nel merito, richiede di respingere le richieste formulate avendo operato per risolvere il problema la cui soluzione non era nelle sue possibilità dirette ma di competenza del gestore di rete, tenuto altresì conto che il ritardo nella chiusura del guasto è da attribuirsi anche alla condotta dell'istante che in un primo momento ha impedito l'intervento dei tecnici Telecom incaricati del ripristino.

L'istante ha replicato sul presunto impedimento al taglio piante osservando che il bosco in cui transita il cavo non è di sua proprietà.

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

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

Per quanto concerne la domanda di indennizzo per il guasto occorso, si deve precisare che in occasione dell'esperimento del tentativo di conciliazione innanzi a codesto Corecom, tenutosi in data 30/6/2016, l'operatore si impegnavo ex art. 2, comma 1, delibera 73/11/CONS, all. A, a corrispondere un indennizzo di € 105,00, avendo già inoltre applicato uno sconto per il disservizio nella fattura del 3/6/2016.

Sebbene l'istante avesse rifiutato tale proposta in sede di conciliazione, Tiscali provvedeva comunque ad effettuare detto pagamento a mezzo bonifico bancario in data 13/7/2016.

Il punto 3.6 della Carta servizi Tiscali prevede un indennizzo di "2,5 € per ogni giorno di disservizio per servizi della tipologia *consumer* [...]. Il periodo indennizzabile sarà in ogni caso limitato ai giorni intercorrenti tra la data di ricezione della segnalazione del cliente e la data di ripristino della funzionalità del servizio e in nessun caso potrà essere applicato al periodo antecedente alla ricezione della segnalazione [...] Resta inteso che, ai fini del calcolo dell'indennizzo, il Servizio identificato da un unico numero contratto, sarà da considerarsi unico anche nel caso in cui sia costituito da diverse componenti e queste siano tutte impattate dal malfunzionamento (ad esempio, in caso di malfunzionamento completo di un Servizio con adsl + voce, l'indennizzo totale giornaliero sarà, comunque, di 2,5 € per servizi della tipologia *consumer*)".

Sul punto occorre precisare che, secondo il soprarichiamato articolo 2, comma 1, le disposizioni del Regolamento Indennizzi non si applicano nei casi in cui l'operatore, all'esito della fase conciliativa, ossia nel relativo verbale, si impegni al riconoscimento degli indenizzi ai sensi delle norme contrattuali

Verificato che la somma liquidata dall'operatore è stata correttamente calcolata e liquidata secondo quanto previsto dalla carta servizi, la richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento in questa sede in quanto, come visto, già soddisfatta secondo il regolamento contrattuale.

Si precisa che quanto sostenuto dall'istante ai fini di richiedere una maggiorazione dell'indennizzo, ossia il fatto che il servizio ADSL fosse utilizzato a fini professionali, non può rilevare nel presente procedimento ove occorre riferirsi unicamente alla tipologia di contratto in essere (di tipo *consumer* oppure *business*, per i quali sono previsti indennizzi differenti a fronte di canoni differenti, che sono ovviamente maggiori in caso di linee affari), potendo, eventualmente, essere valutato in sede giurisdizionale nell'ambito di una richiesta di risarcimento del danno. Analogamente, non possono essere prese in considerazione le produzioni della sig.ra Bacinelli relative a spese occorse per sopperire

alla mancanza del servizio nel periodo interessato dal guasto. Il riconoscimento di tali costi, infatti, esula dal contenuto vincolato delle pronunce di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4 del Regolamento 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", restando salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Relativamente, poi, alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, l'articolo 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP stabilisce che essa debba essere fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque, non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta. E' necessaria la forma scritta nei casi di rigetto. La Carta dei servizi Tiscali, al punto 3.3, conferma quale termine ultimo per riscontrare il reclamo i 45 giorni previsti dalla normativa richiamata. Ciò premesso, nel caso di specie, non è possibile liquidare l'indennizzo perché il disservizio è stato risolto prima del quarantacinquesimo giorno dalla segnalazione dello stesso all'operatore.

Infine, sulle spese di procedura, si osserva che la possibilità di riconoscerne il rimborso all'istante, liquidandole secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6 del Regolamento. Inoltre, secondo quanto stabilito dalle Linee guida approvate con delibera 276/13/CONS, l'esito della definizione della controversia può essere significativo ai fini della liquidazione delle spese, secondo gli ordinari criteri processuali per cui all'accoglimento integrale delle istanze può far seguito un'integrale copertura delle spese di procedura, mentre dall'accoglimento parziale o dal rigetto delle istanze può invece derivare la loro compensazione parziale o integrale tra le parti. Nel caso di specie, tenuto conto di quanto sopra affermato, si ritiene congruo compensare integralmente le spese.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

il rigetto dell'istanza presentata dalla signora XXX Bacinelli, residente in XXX nei confronti dell'operatore TISCALI S.p.A., in persona del legale rappresentante.

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
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte