

Co.Re.Com. Cal/Nic

DELIBERAZIONE N. 225

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - xxxx C/ TELECOM ITALIA
Utenza n.: xxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 17/07/2014, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

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, lett. a), n. 14;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.re.com." e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 22 aprile 2014, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 19426, con cui il ricorrente, ha chiesto l'intervento di questo organismo per la definizione della controversia in essere con Telecom Italia ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e succ. modif. ed int.;

la nota del 30 aprile 2014 (prot. n. 20521), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il ricorrente, titolare di utenza telefonica residenziale, avendo in corso una controversia con l'operatore Telecom Italia ha depositato, presso questo Co.Re.Com., istanza GU14 avente ad oggetto richiesta indennizzo per malfunzionamento dei servizi voce ed adsl.

Tale disservizio, iniziato il 26 febbraio 2014 si è protratto fino al 7 marzo 2014.

Il 6 marzo 2014 ha depositato istanza per tentativo di conciliazione, risultato infruttuoso per il mancato raggiungimento dell'accordo. Successivamente, il 22 aprile 2014 ha introdotto l'odierno contenzioso, ribadendo doglianze e richieste già avanzate in primo grado.

A seguito di lettera di avvio del procedimento, con cui il Co.Re.Com. ha chiesto alle parti del procedimento i chiarimenti istruttori ritenuti necessari, il gestore ha depositato memoria e documentazione volta a suffragare le proprie argomentazioni.

In proposito, l'operatore convenuto ha rigettato ogni addebito, sostenendo la legittimità del proprio operato. Relativamente ai lamentati e non provati disservizi, ha precisato che nessuna irregolarità sarebbe stata riscontrata sui propri sistemi informatici e che l'istante non ha mai effettuato alcuna segnalazione telefonica né avanzato alcun reclamo.

A sostegno di tale assunto ha depositato il retro cartellino guasti relativo alla posizione dell'istante ove non risultano segnalazioni di guasto né al servizio di assistenza tecnica, né al servizio clienti.

Ha concluso chiedendo il rigetto integrale della domanda perché infondata.

Il ricorrente ha replicato, sostenendo che la zona di residenza ove è ubicata la propria utenza è stata interessata da una interruzione/sospensione del servizio nel lasso di tempo compreso tra l'11 e il 20 gennaio 2014 e, pertanto, l'operatore non poteva non essere edotto sulla vicenda dato che "erano

numerosi i reclami effettuati da cittadini residenti in quella zona del Comune di Fuscaldo". Ha dedotto di non aver ricevuto alcun indennizzo, nonostante il gestore fosse a conoscenza della vicenda. Ha quindi concluso, richiedendo gli indennizzi per il disservizio patito ed il rimborso delle spese di procedura. Esperita l'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

1. Motivi della decisione

1.1. In tema di rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Si deve, altresì, dar conto del comportamento delle parti nelle due fasi procedurali: entrambe hanno partecipato all'udienza di conciliazione ed alla fase di definizione svolgendo attività difensiva e deduttiva.

2. Riguardo al merito.

La presente controversia ha come oggetto il malfunzionamento dei servizi voce ed adsl su utenza residenziale fissa.

2.1 Sulla richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio.

Sulla base delle dichiarazioni e della documentazione in atti, si ritiene che la domanda dell'istante non possa essere accolta, in quanto la stessa appare indeterminata, sfornita di prove e di addentellati fattuali; inoltre, dall'istruttoria compiuta, non è emerso alcun profilo di responsabilità in capo all'operatore.

In effetti, dalla documentazione versata in atti, non risulta possibile verificare con esattezza la durata del disservizio, né la natura dello stesso.

Va invero rilevato che l'istante si è limitato a contestare il malfunzionamento della linea, senza tuttavia specificare il tipo e la natura del dedotto disservizio.

All'uopo si evidenzia inoltre che le dichiarazioni del ricorrente sono fuorvianti e totalmente indimostrate considerato che manca la prova del disservizio e che lo stesso abbia inoltrato reclami all'operatore, il quale, sul punto, nega di averne mai ricevuto. Inoltre si è limitato ad affermare che il gestore non poteva non essere a conoscenza del disservizio che ha colpito la zona di residenza in cui è ubicata l'utenza facente capo allo stesso nel periodo gennaio 2011, e ciò in base all'assunto che anche altri utenti avrebbero reclamato, segnalando il malfunzionamento.

Per tale motivo, asserisce il ricorrente, Telecom avrebbe dovuto indennizzarlo.

L'operatore dal canto suo, contesta le argomentazioni dell'istante, producendo copia del retro cartellino guasti da cui non risulta alcun ticket per il numero di impianto del ricorrente.

Tanto premesso, considerato che manca la prova del riferito disservizio che non può certamente essere surrogata - come invocato dalla ricorrente - dal fatto che in un diverso periodo e nella medesima zona di residenza dell'istante si sarebbe verificato un guasto asseritamente segnalato da altri clienti, per cui l'operatore non poteva non esserne a conoscenza (invero il ricorrente nel modello GU14 indica il periodo 26 febbraio - 7 marzo 2014, mentre nelle note di replica indica il periodo 11 - 20 gennaio 2014, così tentando immotivatamente di sovrapporre due periodi diversi, giusto per farlo coincidere con l'eventuale reclamo di altri utenti).

Pertanto, pur avendo ben chiaro il principio espresso dall'art. 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, preciso e senza interruzioni ed, in caso di interventi di manutenzione programmati, che comportino l'interruzione dei servizi offerti, debbono preavvisare gli utenti, con mezzi adeguati e con specifica indicazione della presumibile durata delle interruzioni stesse, non può sottacersi che la contestazione dell'istante deve essere quantomeno suffragata da elementi indiziari (come a esempio una richiesta di ripristino del servizio formulata al momento dell'asserito malfunzionamento del servizio medesimo) che possano avallare l'attendibilità della richiesta.

In conclusione, valutata la fattispecie nel suo complesso, considerata la documentazione prodotta dall'operatore, si ritiene di dover rigettare la richiesta di indennizzo per malfunzionamento della linea telefonica.

Le spese seguono la soccombenza, e nulla viene pertanto riconosciuto a tale titolo al ricorrente.

Per quanto sopra esposto.

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. Calabria, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

1) Di rigettare integralmente, per le motivazioni di cui in premessa, l'istanza del ricorrente.

2)E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale l'eventuale risarcimento del danno subito, come previsto dall'articolo 19 comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/ CONS;

3)Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259";

4)La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del Processo Amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

I Componenti

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale