

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 229

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sculco xxx c/ Telecom Italia xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 27/11/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

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

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

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- Corecom" 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.;

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 Corecom 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";

Vista l'istanza del 15 luglio 2013, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 33007, con cui la Sig.ra Sculco xxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Telecom Italia xxx, 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.;

Vista la nota del 13 agosto 2013 (prot. n. 37007), 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;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante, sig.ra Sculco xxx, titolare dell'utenza residenziale fissa con numero xxx, ha introdotto il presente contenzioso con la società Telecom Italia, lamentando ripetuti episodi di sospensione totale del servizio telefonico dal 20/01 al 03/02/2013, dal 02/03 al 12/03/2013, dal 18/04 al 26/04/2013 e dal 10/05 al 21/05/2013; per il che ha chiesto un indennizzo di € 2.000,00.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione dell' 11 luglio 2013, in atti.

La società Telecom, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo la totale infondatezza delle domande avversarie ed, in particolare, evidenzia che dall'esame del Retrocartellino (in atti) risultano soltanto 3 segnalazioni di guasto e che le lamentate interruzioni totali del servizio risultano confutate dai dati di traffico (voce e dati).

La convenuta riconosce l'esistenza di alcuni periodi di interruzione (dal 29/01 al 31/01/2013 e dal 24/03 al 26/03/2013, ovvero 6 giorni lavorativi di disservizio), in relazione ai quali dichiara di aver provveduto a liquidare l'indennizzo di € 41,28. Rappresenta, altresì, che l'utenza di che trattasi è migrata verso altro gestore, lasciando insolute alcune fatture Telecom già emesse (ovvero i conti xxx e xxx) e che, in data 2 agosto 2013, ha inviato alla cliente la nota prot. C10486291, che conferma il riconoscimento dell'importo su indicato a titolo di indennizzo per i disservizi summenzionati e precisa che detta somma verrà portata a compensazione con quanto, dall'utente, dovuto per i conti (6/2007 e 4/2013) non saldati.

Conclusivamente, la società resistente, considerato l'indennizzo già liquidato con le modalità sopra specificate ed il residuo debito a carico della cliente per le due fatture insolute, chiede il rigetto di ogni ulteriore domanda di indennizzo in relazione alla controversia *de qua*.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, come da verbale di mancata conciliazione, in atti, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto ininfluyente ai fini della decisione.

2. Riguardo al merito.

L'odierna ricorrente lamenta l'interruzione totale del servizio fonia/ADSL/fax sulla propria utenza per complessivi 43 giorni di disservizio e, pertanto, avanza richiesta di indennizzo.

Risulta provato che tra le parti è intercorso un contratto di somministrazione di servizi telefonici per l'utenza residenziale fissa indicata in premessa. Alcuni episodi di guasto, lamentati dall'odierna utente, sono stati riconosciuti anche dall'operatore, che ha provveduto alla liquidazione del relativo indennizzo.

La controversia si incentra, pertanto, sulla durata del disservizio, sull'entità dell'indennizzo e sulle relative modalità di liquidazione, per come disposte dall'operatore.

Quanto alla **durata** del disservizio ed alla conseguente **entità** dell'indennizzo, le affermazioni delle parti divergono nettamente: l'istante lamenta di aver subito l'interruzione totale della propria utenza per complessivi 43 giorni, ma, al di là di generiche affermazioni, non dimostra alcunché; l'operatore riconosce ed indennizza, complessivamente, 6 giorni lavorativi di disservizio ed esibisce, a fine probatorio, il "retrocartellino unificato" relativo all'utenza *de qua*. Tale documento rende evidenza di tutte le segnalazioni inoltrate dalla cliente all'operatore durante il periodo di riferimento e, per ciascuna segnalazione, riporta le date di apertura e chiusura pratica, di inizio e fine disservizio. In proposito si evidenzia che, ai sensi dell'art. 7 delle condizioni generali di abbonamento, Telecom si impegna a ripristinare i guasti entro il secondo giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, compreso il sabato, salvo indennizzo, in caso di ritardo, da calcolarsi ai sensi del successivo art. 26. Ciò stante, l'operatore dichiara di aver riconosciuto all'utente l'indennizzo per i soli giorni di ritardo nella riparazione dei guasti, come previsto dagli artt. 7 e 26 su citati.

In proposito, si evidenzia che, stando alle risultanze istruttorie ed alla documentazione prodotta, non risulta in alcun modo provato che i disservizi lamentati dall'odierna istante si siano protratti per tutto il periodo dalla stessa lamentato (ovvero per 43 giorni, con un ritardo di 35 giorni nella riparazione dei guasti). Invero, dalla documentazione prodotta, risulta provato, come detto, un ritardo contrattuale nella risoluzione dei guasti di soli 6 giorni lavorativi. Tuttavia, giusto quanto disposto dall'art. 2 del Regolamento allegato alla delibera Agcom n. 73/11/Cons, questo Comitato ritiene che l'odierna utente abbia diritto al riconoscimento di un indennizzo di importo superiore a quanto, sinora, riconosciutole dall'operatore, proporzionato alla durata ed all'entità del pregiudizio subito, atteso che l'operatore convenuto, come ampiamente documentato in atti, non ha provveduto a liquidare l'indennizzo medesimo prima dell'instaurazione della controversia *de qua*, né tale impegno può evincersi dal relativo verbale di mancata conciliazione.

Tanto premesso, si stabilisce che l'importo complessivo dell'indennizzo da liquidarsi all'odierna ricorrente in ragione dei 6 giorni di guasto effettivamente riconosciuti e tenuto conto che il disservizio ha interessato la linea voce, il servizio internet ed il servizio accessorio (fax), venga calcolato nella misura prevista dall'art. 5 del Regolamento indennizzi su citato (€ 5,00 per ogni giorno di ritardo, per ogni servizio principale) e, relativamente al servizio accessorio, nella misura prevista dall'art. 3, comma 4 del medesimo regolamento (€ 1,00 per ogni giorno di ritardo), per complessivi € 66,00 (sessantasei/00).

Ciò stante, si stabilisce che Telecom Italia versi all'odierna ricorrente il residuo importo di € 24,72 (ventiquattro/72).

Quanto alla **modalità di liquidazione** dell'indennizzo medesimo, considerato che la ricorrente ne contesta la compensazione (decisa unilateralmente dall'operatore) con un debito della cliente, riferito, tra l'altro, ad un conto Telecom (n. 6/2007) mai contestatole in precedenza, non oggetto della presente controversia e, ragionevolmente, estinto per intervenuta prescrizione, e chiede che venga sanzionata tale modalità comportamentale, detta richiesta deve essere rigettata per incompetenza, dal momento che si chiede una pronuncia dichiarativa di situazioni in fatto

ed in diritto che esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, per come previsto dall'art. 19, comma 4 della delibera Agcom 173/07/Cons. e s.m.e.e.i.

Per tutto quanto sopra esposto, ravvisata la parziale fondatezza delle pretese di parte ricorrente, si stabilisce che la società Telecom Italia versi alla sig.ra Sculco xxx, a titolo di indennizzo per 6 giorni di ritardo nella riparazione dei guasti alla linea voce+internet+ fax, la residua somma di € 24,72(ventiquattro/72);

Ritenuto che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom all'esito della procedura di definizione, 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;

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo complessivo di € 30,00 (trenta/00) in considerazione del comportamento complessivamente tenuto dall'operatore Telecom nel corso del procedimento di conciliazione e nella successiva fase di definizione della controversia;

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., 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

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente:

- 1) L'accoglimento parziale della richiesta di indennizzo avanzata dalla sig.ra Sculco xxx con l'odierna istanza di definizione della controversia, stabilendo, di conseguenza, che l'operatore Telecom Italia versi, in favore della medesima, per i disservizi di cui in premessa, la residua somma di € 24,72(ventiquattro/72), oltre alle spese di procedura per € 30,00 (trenta/00);
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) Resta salva la possibilità per il ricorrente di avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 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.;
- 4) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) 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 Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

I Componenti

f.to Dott. Gregorio Corigliano

f.to Prof. Carmelo Carabetta

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale