

***Co.Re.Com. Cal/Nic***

**DELIBERAZIONE N. 232**

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – xxx c/TELECOM ITALIA

**Utenza:** xxx

**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 17 maggio 2014, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 24101, con cui il ricorrente, ha chiesto l'intervento di questo organismo per la definizione della controversia in essere con la società 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 20 maggio 2014 (prot. n. 24447), 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**

La ricorrente ha depositato, istanza di definizione della controversia, con cui ha lamentato di aver subito l'interruzione della propria linea telefonica - uso residenziale - dal 17 novembre al 14 dicembre 2013.

Ha specificato di aver reclamato più volte il disservizio di cui trattasi.

Per i suesposti motivi, l'istante ha esperito, davanti a questo Co.Re.Com., il tentativo di conciliazione, che si è concluso con un verbale di mancata conciliazione.

Conseguentemente, il 17 maggio 2014, con l'istanza introduttiva del presente contenzioso, sopra richiamata, ha richiesto: *"il risarcimento dei danni per l'interruzione della linea telefonica"*.

Con nota del 20 maggio 2014, sono stati chiesti alle parti i chiarimenti istruttori ritenuti necessari; l'operatore e l'istante, hanno prodotto memoria difensiva a supporto della rispettiva posizione.

Telecom, con propria memoria, ha contestato la ricostruzione della vicenda illustrata dall'istante, ed ha rilevato l'infondatezza delle pretese di controparte, di cui ha richiesto il rigetto, con ogni conseguenza di legge, ed a tal fine ha specificato che:

-*"dall'analisi del retrocartellino unificato relativo all'utenza de qua, non emergono segnalazioni dei guasti da parte dell'istante, nei periodi indicati nell'istanza"*;

-*"non sussiste alcuna forma di responsabilità in capo a Telecom"*.

L'istante con note di replica, ribadisce quanto già esposto in memoria, e contesta la memoria della Telecom, precisando che:

-*"l'interruzione della linea si è protratta per circa un mese, ed è da imputarsi al gestore"*;

-*"Telecom non ha prodotto alcuna documentazione di dettaglio del traffico telefonico inerente l'utenza de qua"*;

-*"il gestore non ha garantito la continuità di erogazione della linea"*.

### **Motivi della decisione**

#### **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.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia 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.

Pertanto, la domanda di risarcimento del danno proposta dall'utente, deve correttamente interpretarsi, come domanda di pagamento di un indennizzo in conseguenza dei fatti dedotti.

Del comportamento delle parti nella fase procedimentale, anche ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rinvia al verbale di mancata conciliazione, in atti.

### **Riguardo al merito.**

La presente controversia ha come oggetto il malfunzionamento della linea telefonica utenza residenziale da parte dell'operatore Telecom Italia.

Risulta provato che tra le parti è stato stipulato un contratto di somministrazione di servizi di telefonia.

Ciò emerge, in modo incontrovertibile, dall'esame degli atti depositati dalle parti.

Nell'ambito del contratto, le posizioni giuridiche dei contraenti sono da ricomprendere nell'alveo dei diritti soggettivi, con la differenza, rispetto ai normali rapporti contrattuali, che le tariffe vengono fissate unilateralmente, senza cioè una vera contrattazione tra le parti, trattandosi di contratto per adesione.

Il Gestore, infatti, propone all'utente offerte contrattuali diverse, con tariffe predeterminate, limitandosi la trattativa alla scelta tra più offerte di servizi senza intervento dell'utente sul prezzo.

### **2.1 Sul malfunzionamento della linea telefonica.**

L'istante ha lamentato il malfunzionamento della propria utenza per il seguente periodo: 17 novembre - 14 dicembre 2013.

Per meglio inquadrare la fattispecie, occorre richiamare la delibera 22/10 CIR, che stabilisce: "Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso o acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale non sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c..

All'occorrenza, l'operatore può dimostrare l'adempimento anche tramite il deposito delle prove tecniche effettuate, dando prova di aver rispettato gli standard di qualità previsti dal contratto e dalla normativa".

In mancanza di prova, dell'esatto adempimento da parte dell'operatore telefonico, si presume come sopra anticipato 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 asserti dell'istante, nella fattispecie in esame, risultano, oltre che non provati, integralmente confutati dall'operatore, il quale contesta le argomentazioni del ricorrente, producendo copia del retro cartellino guasti, da cui non risulta alcun ticket; specifica che in base alle verifiche sui propri sistemi informatici, non ha riscontrato alcuna anomalia in relazione al verificarsi ed al perdurare del lamentato disservizio, nè ha mai ricevuto alcuna segnalazione in merito.

Si tratta di utenza fissa, e l'istanza non è supportata da idonea documentazione; e, comunque sia, nessuna delle due parti ha prodotto documentazione utile per poter verificare con esattezza la durata del disservizio, e la natura dello stesso.

Nello specifico, il gestore non ha allegato agli atti i tabulati telefonici, mentre le dichiarazioni del ricorrente sono rimaste totalmente indimostrate.

Alla luce di tale ricostruzione, in mancanza di qualsivoglia prova, si conclude per l'integrale rigetto del ricorso.

### **3. Sulle spese di procedura.**

L'art. 19, al comma 6, del Regolamento allegato alla delibera Agcom n. 173/07/ CONS, sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, l'operatore ha aderito all'udienza di conciliazione ed ha prodotto memoria.

Non ricorrono, quindi, le condizioni per il rimborso delle spese.

Per tutto 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) Il rigetto, per le motivazioni di cui in premessa, dell'istanza presentata dalla ricorrente, nei confronti della società Telecom Italia.

2) E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior 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