

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 32

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxx Grande/Telecom Italia xxx - utenza n. xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 24/03/2015, 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;

Visti:

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"*;

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;

il 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.;

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, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della 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. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

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 dell'utente menzionato in oggetto, presentata in data 21 novembre 2014 ed acquisita al prot. n. 49571;

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

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il seguente disservizio (sospensione utenza) nei confronti della Società indicata in epigrafe. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato che l'operatore ha proceduto alla sospensione amministrativa della linea senza preventiva comunicazione e/o sollecito di pagamento della fattura insoluta. Ha dichiarato che la sospensione ha interessato i servizi fonia/adsl e fax dal giorno 21 ottobre al giorno 11 novembre 2014, per giorni 21.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a. un risarcimento di € 600,00;
- b. il rimborso delle spese di procedura.

In data 11 novembre 2014, si è tenuta l'udienza per il tentativo di conciliazione promosso dall'utente con istanza del 7 ottobre 2014. Nel corso dell'udienza le parti non hanno raggiunto l'accordo.

2. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, chiede il rigetto della domanda avversaria per intervenuta corresponsione del relativo indennizzo.

In dettaglio, la resistente conferma che la lamentata sospensione amministrativa è stata determinata dal mancato pagamento del conto 5/2014 di € 126,21, tuttora insoluto; che l'avviso del mancato pagamento di tale conto risulta inserito nella fattura successiva del conto xxx; che per tale sospensione si è provveduto a riconoscere all'utente l'indennizzo di € 255,09 mediante assegno (in corso di spedizione all'atto del deposito della memoria difensiva dell'operatore).

In considerazione di quanto sopra, la società resistente insiste per il rigetto integrale della domanda di parte istante.

In replica alla memoria del convenuto, il legale del ricorrente espone quanto segue:

con istanza del 6 ottobre 2014, presentata telematicamente a questo Co.Re.Com, si lamentava:

- 1) una pratica commerciale ingannevole, per l'addebito nelle fatture dei costi del servizio *Cubovision*, che, in base all'offerta originaria, era stato promesso gratuitamente per un anno;
- 2) il fatto che l'utenza in questione venisse quotidianamente contattata per fini pubblicitari, nonostante l'opposizione formalizzata in data 3 luglio 2013 (con richiesta, in pari data, nel Registro delle opposizioni);
- 3) il fatto che l'utenza venisse costantemente disturbata da chiamate di clienti riferentisi ad un'altra azienda;
- 4) interruzioni e cadute di linea della connessione internet;
- 5) errori/omissioni in elenco;
- 6) l'attivazione non richiesta del servizio *Superinternet plus*;

7) la sospensione dei servizi fonia/adsl e fax dal 21 ottobre all'11 novembre 2014, per giorni 21, con conseguenti danni e relative spese per fronteggiare la sospensione medesima.

Per tutto quanto sopra esposto, l'istante chiede un risarcimento onnicomprensivo di € 700,00, l'annullamento dei costi del servizio *cubovision* dalle fatture del xxx e del xxx, non ancora saldate, con impegno a saldare i residui importi; la cessazione del servizio *cubovision*, senza alcuna penale; la disattivazione immediata del servizio *superinternet plus*.

Insiste nella richiesta di rimborso delle spese di procedura.

3. Motivazione della decisione

PRELIMINARMENTE,

va dichiarata inammissibile la domanda di risarcimento formulata dal ricorrente, dal momento che l'organo adito è incompetente a decidere sulle richieste risarcitorie, ai sensi dell' art. 19, comma 4 della delibera Agcom n. 173/07/Cons.

Ciò posto, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, la richiesta di risarcimento viene convertita nella richiesta di accertamento dell'eventuale comportamento illegittimo dell'operatore, con conseguente diritto dell'utente al riconoscimento di indennizzi/rimborsi/storni, in applicazione della carta dei servizi, delle condizioni generali di contratto e della vigente normativa di settore;

vanno dichiarate inammissibili, in quanto generiche, indeterminate, non documentate e tardivamente proposte le domande di indennizzo/risarcimento formulate da parte istante nella memoria di replica (elencate in narrativa con i numeri da 1 a 6).

Le domande suddette non sono state formulate ed argomentate nell'istanza introduttiva del presente ricorso, sicché sulle stesse nulla ha controdedotto Telecom all'atto del deposito della propria memoria difensiva.

Ne consegue che la mera elencazione, in fase di replica, dei disservizi asseritamente subiti dal ricorrente, non consente, allo stato, alcun accertamento istruttorio in relazione all'*an*, al *quomodo*, ed al *quantum* dei lamentati disservizi.

Per le motivazioni su espresse, deve dichiararsene l'inammissibilità;

Per quanto concerne la lamentata sospensione amministrativa della linea, senza preavviso, dal giorno 21 ottobre al giorno 11 novembre 2014, la richiesta viene rigettata dal momento che l'operatore ha dichiarato e provato documentalmente di avere provveduto alla liquidazione del relativo indennizzo in favore del ricorrente. A tale riguardo si precisa che le disposizioni del Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 73/11/Cons.) *non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali...*, come precisato dall'articolo 2, comma 1 del citato Regolamento. Resta salva, tuttavia, la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito.

Infine, si ritiene che, nel caso di specie, non ricorrano le condizioni per il rimborso delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto

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) Il rigetto della domanda di indennizzo per sospensione senza preavviso dell'utenza di titolarità del sig. M. Grande;
- 2) L'inammissibilità delle domande di indennizzo/risarcimento per i disservizi di cui in narrativa, elencati con i numeri da 1 a 6 della memoria di replica;
- 3) Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

- 4) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno;
- 5) Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

I Componenti

f.to Dott. Gregorio Corigliano

f.to Prof. Carmelo Carabetta

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale