

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 06

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

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 30/01/2013, 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 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";

l'istanza del 2 luglio 2012, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 30117, con cui la Sig.ra Serio xxx ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. 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.;

la nota del 4 luglio 2012 (prot. n. 30698), 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

La sig.ra Serio xxx, titolare di utenza telefonica con numero xxx, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in atto con la Società Telecom Italia, lamentando la mancata risoluzione di un guasto tecnico sulla propria utenza, riguardante la fornitura del servizio di connessione ad internet, ed assicura di avere inoltrato la prima segnalazione al Servizio clienti in data 3 maggio 2012.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che in data 10 maggio si è recato presso l'abitazione dell'odierna utente un tecnico della società Telecom che, dopo avere esperito inutilmente vari tentativi per risolvere il guasto, anche dalla centrale, ha stabilito che il modem andava sostituito; il rivenditore, successivamente contattato, ha affermato che la consegna del nuovo modem poteva avvenire solo in data 29 maggio.

L'istante dichiara che il guasto si è protratto per oltre 25 giorni, comportando notevoli disagi a tutto il nucleo familiare ed obbligandola a fare ricorso a servizi alternativi a pagamento per ovviare alla mancata erogazione del servizio in parola.

In relazione alla suddetta controversia è stato esperito infruttuosamente un tentativo di conciliazione in data 12 giugno 2012, come da verbale in atti.

Con l'odierna istanza di definizione la ricorrente chiede un risarcimento/indennizzo per tutti i disagi patiti, per complessivi € 1.163,66, oltre al rimborso delle spese sostenute per il servizio alternativo a pagamento e per il canone ADSL versato durante il periodo di guasto.

La società Telecom Italia, tempestivamente costituita, ha contestato integralmente le argomentazioni di parte avversa, precisando, in particolare, che risultano registrate a sistema, nel periodo in contestazione, tre richieste di assistenza tecnica (segnalazione del 2 maggio 2012, risolta il giorno successivo; segnalazione del 5 maggio, risolta il 7 maggio; segnalazione del 21 maggio, risolta il 25 maggio).

Da quanto appena esposto risulta evidente che le prime due segnalazioni di guasto sono state evase tempestivamente e che l'ultima è stata risolta con un ritardo di soli due giorni rispetto ai termini contrattuali. Tuttavia, tale disservizio è stato indennizzato con un accredito di € 10,00 su fatture di prossima emissione. Di ciò è stata resa edotta la cliente, come si evince dalla nota Telecom, esibita agli atti.

L'operatore resistente esibisce, inoltre, il dettaglio traffico ADSL del mese di maggio 2012, evidenziando che sull'utenza *de qua* non sono apprezzabili periodi di interruzione del servizio, quanto piuttosto saltuarie, brevi, mancanze di connessione.

Quanto alla misura dell'indennizzo già liquidato, la società resistente dichiara di avere calcolato l'importo nei termini e nella misura indicati dall'art. 31 n. 1 delle CGA ALICE (€ 5,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo – dopo i primi due – con un massimo di € 100,00).

Per quanto sopra, insiste nella richiesta di rigetto dell'odierno ricorso, assumendone la totale infondatezza.

Motivi della decisione

1. Nel rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Ancora, in via preliminare, si rileva l'inammissibilità dell'istanza, nella parte in cui si avanza richiesta di risarcimento del danno, in quanto trattasi di materia non rientrante nella competenza di questo Co.Re.Com. ai sensi dell'art. 19, comma 4 dell'all. A alla delibera n. 173/07/Cons. Pertanto, concordemente agli indirizzi espressi dall'Agcom ed in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la suddetta richiesta di risarcimento è da intendersi correttamente quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del 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.

Quanto al comportamento procedimentale delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese, si osserva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di discussione di secondo grado non si è tenuta, in quanto non richiesta, né ritenuta utile ai fini dell'odierna decisione.

2. Nel merito.

L'odierna controversia si incentra sul malfunzionamento del servizio ADSL e sulla richiesta del relativo indennizzo. L'istante lamenta un disservizio alla rete internet di oltre 25 giorni; di contro Telecom, attraverso esibizione documentale, dimostra che il disservizio stesso è riconducibile a soli due giorni lavorativi e che è stato già indennizzato nella misura contrattualmente prevista.

In effetti, ai sensi dell'art. 7 delle CGA, Telecom si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione...In caso di ritardo, l'utente ha diritto agli indennizzi nella misura stabilita dall'art. 26 delle CGA. Trattandosi di servizio di connessione ad internet, Telecom ha applicato la misura giornaliera di indennizzo prevista dalle CGA per il servizio ALICE ADSL, provvedendo a liquidare un indennizzo complessivo di € 10,00 mediante accredito su fatture di prossima emissione.

Preso atto favorevolmente che l'operatore ha adempiuto agli impegni contrattuali e rinviando, per l'eventuale riconoscimento del maggior danno, alla competente Autorità Giudiziaria.

Per quanto sopra, si conclude per il rigetto integrale dell'odierna domanda di definizione.

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto, dopo opportuna valutazione del comportamento delle parti nel corso dell'udienza di conciliazione e nella fase di definizione della controversia, che non ricorrono 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

- 1) Il rigetto integrale delle richieste di indennizzo/risarcimento avanzate dalla sig.ra Serio xxx nell'odierna istanza di definizione della controversia;
- 2) Resta salva la possibilità per la 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.;
- 3) 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";
- 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 Corecom 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'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 Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale