

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 09

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Lerose 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 9 luglio 2012, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 31393, con cui il Sig. Lerosé 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 10 luglio 2012 (prot. n. 31731), 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

Il sig. Lerosé xxx, titolare di utenza telefonica di rete fissa con numero xxx, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Telecom Italia, lamentando che a far data dal 6 febbraio 2012 e per diversi giorni successivi, la predetta utenza è rimasta, per alcune ore del giorno, completamente isolata e che, sin dalla data di attivazione del contratto e fino all'anno 2010, il proprio nominativo è stato riportato in modo errato sull'elenco telefonico abbonati.

Riferisce che tale ultima circostanza è stata sempre segnalata, nel corso degli anni, al servizio clienti Telecom e che il malfunzionamento della linea costituisce un fatto notorio, atteso che molte altre utenze telefoniche, nel comune di residenza dell'istante, hanno presentato la medesima problematica, nel periodo di riferimento.

In relazione alla su indicata controversia è stato esperito infruttuosamente un tentativo di conciliazione in data 25 giugno 2012, come da verbale in atti.

Con l'odierna istanza di definizione il ricorrente chiede un indennizzo/risarcimento per le violazioni contrattuali sopra riferite, il rimborso/storno della fattura relativa al periodo di malfunzionamento, l'indennizzo per l'errato inserimento in elenco dall'anno 2002 all'anno 2010, il rimborso delle spese di procedura.

La società Telecom Italia, tempestivamente costituita, ha contestato integralmente le argomentazioni di parte avversa, precisando, in particolare, che sul proprio sistema tecnico (c.d. Retrocartellino) non risultano registrate segnalazioni di guasto nel periodo in contestazione e che non risultano evidenze neppure sul sistema commerciale.

I dati di traffico relativi all'utenza *de qua* risultano costanti da febbraio al 10 maggio 2012.

Telecom rileva che, in forza delle disposizioni regolamentari introdotte dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, è stato istituito il servizio clienti, attivo 24 ore al giorno e completamente gratuito, per la ricezione di tutte le segnalazioni guasti da parte degli utenti, di cui assicura la tracciabilità, conformemente alle direttive dell'Autorità.

La società resistente conferma che dall'analisi del Retrocartellino Unificato relativo all'utenza in oggetto non emerge alcuna segnalazione di guasto. Esibisce agli atti del presente procedimento il file elettronico dell'utenza considerata, comprendente gli eventi di traffico, dalla stessa generati nel periodo in contestazione.

Relativamente all'errore di inserimento del nominativo nell'elenco abbonati, Telecom evidenzia che il cliente non ha mai presentato alcun reclamo, come risulta dai propri sistemi.

Conclude, insistendo per l'infondatezza del presente ricorso e ne chiede il rigetto.

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 voce e sull'errato inserimento in elenco.

2.1 Sul malfunzionamento della linea telefonica.

L'istante lamenta un disservizio parziale alla propria linea telefonica, ovvero l'irregolarità e la mancata continuità nell'erogazione del servizio medesimo.

Assicura di avere prontamente segnalato il malfunzionamento al servizio clienti dell'operatore ed esibisce, a fini probatori, un articolo di stampa locale, allo scopo di evidenziare come la problematica in oggetto abbia riguardato, nel periodo considerato, molte altre utenze del proprio comune di residenza.

Per quanto qui interessa, si deve rilevare che l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, in particolare, con delibera n. 179/03/CSP, ha riconosciuto agli utenti il diritto di presentare agli operatori, in maniera assolutamente gratuita, reclami e segnalazioni, anche per via telefonica, per malfunzionamenti o inefficienze del servizio e che, per contro, gli operatori telefonici sono obbligati a garantire la tracciabilità di ciascun reclamo/segnalazione allo scopo di conservare memoria di tutte le vicende relative ad ogni utenza.

Nel caso di specie, Telecom ha esibito agli atti il file elettronico che riporta il Retrocartellino Unificato relativo all'utenza in oggetto, su cui non risulta registrata alcuna segnalazione di guasto, nel periodo considerato. Esibisce, inoltre, il file su cui sono riprodotti gli eventi di traffico generati dalla stessa utenza nei mesi in contestazione. Si deve concludere che il disservizio lamentato dall'odierno ricorrente non risulta in alcun modo provato.

L'articolo di stampa locale, prodotto agli atti allo scopo di evidenziare come la problematica in oggetto abbia riguardato, nel periodo di che trattasi, molte altre utenze del comune di residenza dell'istante, non prova che il guasto abbia interessato la specifica utenza qui in esame, pertanto, la suddetta produzione documentale non può essere validamente considerata.

2.2 Sull'errato inserimento in elenco.

Si osserva, in proposito, che l'elenco cartaceo degli abbonati telefonici viene distribuito annualmente a ciascun abbonato, a cura dell'operatore, e che, dall'anno 2005, è disponibile, altresì, un elenco telefonico virtuale, agevolmente rinvenibile sul web e consultabile da chiunque.

Usando l'ordinaria diligenza, è pertanto, agevole accorgersi tempestivamente di un eventuale errore o difetto di inserimento e chiederne la correzione, previa segnalazione, all'operatore competente.

Nel caso qui considerato, stando alle dichiarazioni del ricorrente, il disservizio si è protratto per un lunghissimo lasso di tempo (dall'anno 2002 all'anno 2010), senza, tuttavia, che questi inoltrasse alcun reclamo o segnalazione all'operatore, che ha l'obbligo di conservarne traccia sui propri sistemi.

Emerge, invece, dalle risultanze istruttorie, che la problematica di che trattasi è stata sottoposta all'attenzione dell'operatore resistente dal mese di ottobre 2011, ovvero in occasione della richiesta di riattivazione dell'utenza *de qua*, e che, dall'anno 2012, Telecom ha provveduto all'inserimento in elenco del cognome dell'abbonato per come richiesto dal medesimo.

Da quanto sopra argomentato, non potendosi ravvisare un inadempimento contrattuale a carico della società resistente, si deve concludere per il rigetto della domanda di indennizzo.

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 dal sig. Lerosé xxx nell'odierna istanza di definizione della controversia;

- 2) 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.;
- 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 del Co.Re.Com. Calabria

f.to Avv. Rosario Carnevale