

*Co.Re.Com. Cal./FG*

DELIBERAZIONE N.184

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – LANZILLOTTA XXXX c /TELECOM ITALIA XXX utenza  
XXXXX

#### 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 ss.mm. e ii.;

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 ss.mm. e ii.;

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 dell'11 marzo 2014, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 11293, con cui il succitato ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con Telecom 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 ss. mm. e ii.;

la nota del 20 marzo 2014, prot. n. 13044, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio 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**

Il ricorrente ha dichiarato quanto segue:

nel mese di gennaio 2014 è rimasto privo del servizio voce e adsl per 10 giorni consecutivi;

è stato effettuato il reclamo al servizio clienti che informa che "tutta la zona" di XXXX è senza servizio.

Per i suesposti motivi, il 17 febbraio 2014, l'istante ha promosso presso questo Co.Re.Com., il procedimento di conciliazione nei confronti di Telecom, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti.

Con istanza introduttiva del presente contenzioso, l'istante, ribadendo le proprie doglianze, ha richiesto il risarcimento danni pari ad € 700,00, per interruzione del servizio voce e adsl.

A seguito di nota di avvio del procedimento, Telecom, con memorie del 24 aprile 2014, ha eccepito:

"dalle verifiche effettuate sui sistemi informatici e sul retrocartellino non risultano segnalazioni di guasto né al servizio di assistenza tecnica, né al servizio clienti 187".

### **Motivi della decisione**

#### **1. In tema di rito.**

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento tenuto dalle parti nelle due fasi procedurali e, dunque, evidenziare che l'operatore convenuto ha aderito all'udienza di conciliazione.

Ciò premesso, si rileva che la domanda di risarcimento del danno formulata dall'istante esula dalla competenza di questo Co.Re.Com. chiamato solo a verificare la sussistenza del fatto obiettivo, cui si correla il riconoscimento di un congruo indennizzo, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS. Tuttavia, resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

Per quanto sopra evidenziato, ne consegue che la domanda di risarcimento danni, avanzata dal ricorrente, deve intendersi come domanda di condanna di Telecom al pagamento di un indennizzo, quale conseguenza delle contestazioni oggetto del presente procedimento.

A seguito di istruttoria, questo Co.Re.Com. ha ritenuto non indispensabile disporre udienza di discussione, né le parti l'hanno richiesta.

## **2 Riguardo al merito.**

### **2.1 Con riferimento al malfunzionamento.**

L'istante ha dedotto che ne mese di gennaio 2014, per 10 giorni consecutivi, è rimasto privo del servizio voce e adsl. Ha reclamato al servizio clienti che lo avrebbe informato circa l'assenza di servizio in tutta la zona di XXXX.

L'operatore dal canto suo, contesta le argomentazioni dell'istante, producendo copia del retrocartellino da cui non risultano segnalazioni di guasto né al servizio di assistenza tecnica, né al servizio clienti 187.

In effetti, l'istante si è limitato a contestare il malfunzionamento della linea, ma le sue dichiarazioni sono totalmente indimostrate, considerato che manca la prova che lo stesso abbia inoltrato reclami all'operatore in costanza del disservizio.

Tanto premesso, considerato che la prova del riferito disservizio non può certamente essere rappresentata dal fatto che l'istante dichiara che il servizio clienti lo avrebbe informato circa l'assenza di servizio in tutta la zona di XXXX, si ritiene di dover rigettare la relativa richiesta di indennizzo.

### **3. Con riferimento alle spese di procedura.**

Le spese seguono la soccombenza dell'istante e nulla, pertanto, è riconosciuto.

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, per le motivazioni di cui in premessa, dell'istanza del Sig. Lanzillotta A..
- 2) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'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) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 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'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 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