

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

DELIBERAZIONE N.202

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – SCHIAVELLO XXXXX c /TELECOM ITALIA XXX – utenza  
XXXXXX

#### 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 del 24 marzo 2014, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 13617, con cui la succitata 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 7 aprile 2014, prot. n. 16379, 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**

La ricorrente ha dichiarato quanto segue:

nel mese di maggio e giugno 2013, un malfunzionamento sulla linea telefonica ha impedito l'utilizzo del servizio voce e adsl;

nonostante le numerose segnalazioni, il ripristino della linea è avvenuto alla fine del mese di giugno;

si è deciso di migrare ad altro operatore, ma nel mese di luglio ha ricevuto da Telecom una fattura di € 160,07, scadenza agosto 2013, comprendente costi di disattivazione ed anticipo sulle fatture di agosto e settembre, che è stata debitamente saldata;

nel mese di gennaio 2014 gli è stato sospeso da Telecom il servizio fonia;

in sede di conciliazione ha apparso che la linea adsl è passata ad Italicom mentre il servizio voce è rimasto a Telecom.

Per i suesposti motivi, il 23 gennaio 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, ha ribadito le proprie doglianze ed ha richiesto gli indennizzi per il malfunzionamento e per la ritardata riparazione del guasto; il rimborso di € 160,07, il risarcimento danni, nonché le spese di procedura.

A seguito di nota di avvio del procedimento, Telecom, con memorie del 5 maggio 2014, ha eccepito:

"da un controllo sul retrocartellino, si evince la segnalazione del 28 maggio, con la quale il cliente si informava per la cessazione linea a causa del guasto";

la cliente chiede la cessazione linea per il protrarsi del guasto per il servizio internet;

"sui sistemi è presente un reclamo del 10 settembre 2013, riscontrato con missiva del 23 settembre, che riconosce un accredito per la segnalazione del guasto del 17 giugno, pari ad € 24,38 (fonia e adsl - 2 gg. di ritardata riparazione)";

il reclamo verteva sul costo di disattivazione che per correttezza è stato accreditato sulla fattura 6/13;

"la segnalazione del 17 giugno viene chiusa il 21 giugno" (guasto riparato);

i precedenti reclami del 22 febbraio 2013 e del 4 marzo 2013 sono per RTG e non sono presenti reclami inerenti l'adsl nel periodo indicato. L'ultimo risale al 15 marzo 2012;

la posizioni amministrativa del ricorrente registra una morosità di € 156,58 per il mancato pagamento dei conti 5/2013 di € 57,80, scaduto il 10 ottobre 2013, 1/14 di € 44,55, scaduto il 10 febbraio 2014 e 2/14 di € 54,23, scaduto il 10 aprile 2014.

Con memorie dell'8 maggio 2014, l'istante ha replicato:

nell'anno 2013, ha subito gravi disservizi alla linea voce e adsl;

ha segnalato il malfunzionamento, ma le richieste di riparazione del guasto sono rimaste, per lo più, inevase;

nel mese di luglio 2013, è migrato ad altro operatore, Italiacom (per i servizi voce e adsl);

ha instaurato una procedura conciliativa con Italiacom (da luglio sta pagando ad Italiacom il corrispettivo per il servizio voce e adsl e riceve fatture Telecom per il servizio voce).

### **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 del Co.Re.Com., chiamato solo a verificare la sussistenza del fatto obiettivo, cui si correla il riconoscimento di un indennizzo, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS. Epperò è fatto 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 dalla 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 necessario disporre udienza di discussione, né le parti l'hanno richiesta.

#### **2 Riguardo al merito.**

Al fine di delimitare l'ambito del petitum, occorre precisare che la domanda relativa all'odierna controversia verte sostanzialmente sul malfunzionamento della linea (voce e adsl) nel mese di maggio/giugno 2013. Non formano, invece, oggetto della presente controversia i fatti relativi alla migrazione da Telecom in Italiacom (*"da luglio sta pagando ad Italiacom il corrispettivo per il servizio voce e adsl e riceve fatture Telecom per il servizio voce"*), considerato che non sono stati oggetto del tentativo di conciliazione.

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

L'istante ha dedotto che nel mese di maggio e giugno 2013, un malfunzionamento sulla linea telefonica ha impedito l'utilizzo del servizio voce e adsl. Nonostante le numerose segnalazioni, il ripristino della linea è avvenuto alla fine del mese di giugno. Ha deciso di migrare ad altro operatore. Nel mese di luglio ha ricevuto da Telecom una fattura di € 160,07, scadenza agosto 2013, comprendente costi di disattivazione ed anticipo sulle fatture di agosto e settembre. Tale fattura è stata debitamente saldata.

Di converso, Telecom dichiara che da un controllo sul retrocartellino, "si evince la segnalazione del 28 maggio, con la quale il cliente si informava per la cessazione linea a causa del guasto"; per la segnalazione del guasto del 17 giugno è stato riconosciuto un accredito pari ad € 24,38 ("fonia e adsl - 2 gg. di ritardata riparazione") ed il costo di disattivazione è stato accreditato sulla fattura 6/13; non sono presenti reclami inerenti l'adsl nel periodo indicato. L'ultimo risale al 15 marzo 2012.

Risulta pacifico che si è verificato il disservizio lamentato.

In particolare, dal retrocartellino prodotto agli atti è stato appurato che ci sono state segnalazioni dell'istante nei mesi contestati (28 maggio, 17 giugno 2013).

L'operatore non ha fornito motivazioni tecnico - giuridiche in ordine al malfunzionamento del servizio, né ha dimostrato di avere garantito l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3 comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Non è sufficiente, infatti, rappresentare la chiusura dei vari trouble tickets aperti su segnalazione di disservizio dell'istante. E' bensì necessario provare la regolare e continua fornitura dei servizi. Al riguardo non ha prodotto nessun tabulato che consenta di verificare il reale utilizzo del servizio voce-adsl nel periodo considerato.

All'esito delle risultanze istruttorie, è emerso che il malfunzionamento del servizio voce-ads1 è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'operatore, ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dal ricorrente.

Riguardo la richiesta di rimborso, relativa alla fattura di € 160,07, nulla è dovuto, posto che Telecom ha riconosciuto un accredito di € 24,38 per la segnalazione del guasto del 17 giugno ed ha, anche, accreditato il costo di disattivazione sulla fattura 6/13 (circostanze non contestate dall'istante).

## **2.2 Con riferimento all'indennizzo**

Valutato che agli atti non risulta un reclamo antecedente alla segnalazione del 28 maggio 2013; dato atto che la chiusura dell'ultima segnalazione è avvenuta il 21 giugno; rilevato, altresì, che il disservizio non è stato continuo e, dunque, dalla documentazione in atti risulta impossibile individuare concretamente i giorni di malfunzionamento (voce e ads1), si ritiene equo liquidare un indennizzo pari ad € 200,00 (duecento/00).

Il riconoscimento del predetto importo soddisfa, anche, la richiesta di indennizzo per ritardata riparazione del guasto.

Ritenuto, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura.

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

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce, inoltre, che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Per tali motivi, si ritiene equo liquidare € 50,00 (cinquanta/00), per 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) Telecom., in accoglimento dell'istanza formulata dalla sig.ra Schiavello N., è tenuta a corrisponderle, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:
  - a) € 200,00 (duecento/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce e ads1.
  - b) € 50,00 (cinquanta/00) per spese di procedura.
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior 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.;
- 4) 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";

- 5) 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 CoRe.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) Telecom è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

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 Mangano

#### **V. Il Direttore**

F.to Aw. Rosario Carnevale