

Co.Re.Com. Cal/Nic

DELIBERAZIONE N. 203

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Kernel xxxx c/ TELECOM ITALIA

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 18.10.2012, 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 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.;

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 17 aprile 2012, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 18849, con cui la **xxxx**, ha chiesto l'intervento di questo organismo per la definizione della controversia in essere con la Società Telecom Italia, 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 24 aprile 2012 (prot. n. 19616), 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;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con istanza di definizione, depositata il 17 aprile 2012, la **xxxx**, promuoveva dinanzi a questo Co.Re.Com. un procedimento di definizione nei confronti della Telecom Italia.

In particolare, le doglianze riguardano:

- 1) Interruzione/sospensione servizio, inadempimento contrattuale.

L'utente precisa che nel mese di ottobre 2007, sono state improvvisamente disattivate tutte le linee telefoniche e la linea adsl.

L'utente quindi ha ribadito le doglianze e le richieste già proposte con il ricorso per il tentativo di conciliazione, e ha chiesto a questo Co.Re.Com., come supra rilevato, di definire l'odierna controversia, allegando copia della documentazione comprovante quanto da esso dichiarato, al fine di ottenere: *"il risarcimento dei danni derivante da responsabilità contrattuale per inadempimento"*.

In seguito all'avvio del presente procedimento, giusta nota del 24 aprile 2012, con cui è stato chiesto alle parti i chiarimenti istruttori ritenuti necessari, l'operatore ha prodotto tempestivamente, memoria difensiva e documentazione a supporto della rispettiva posizione.

L'operatore contesta la ricostruzione della vicenda effettuata dall'utente e rileva l'infondatezza dell'istanza di definizione di cui ha richiesto il rigetto con ogni conseguenza di legge, specificando, in aggiunta a ciò che:

- per la linea **xxxx** nel periodo indicato dall'utente (11 ottobre 2007) risulta una segnalazione di guasto per malfunzionamento, aperta direttamente verso i sistemi di rete, ma chiusa dopo 11 giorni ovvero il 22 ottobre 2007 (nonostante fosse un guasto derivante da causa di forza maggiore, riconducibile al tranciamento del cavo a causa di lavori del manto stradale);
- per la linea **xxxx** risulta una segnalazione di guasto aperta il 22 ottobre 2007 e chiusa il 24 ottobre 2007;
- per la linea **xxxx** risulta una segnalazione di guasto aperta e chiusa lo stesso 24 ottobre 2007.

I reclami risultano gestiti tramite contatto telefonico e dal retrocartellino unificato relativo alle tre utenze in oggetto, per le linee **xxxx** i guasti sono stati riparati nei termini previsti dalle condizioni generali di abbonamento, mentre per la terza linea **xxxx**, il guasto è stato riparato dopo 11 giorni, trattandosi di causa di forza maggiore non imputabile a Telecom e quindi non indennizzabile come previsto dall'art. 7 n. 3 delle condizioni di abbonamento (in atti).

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

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

Si deve, altresì, dar conto del comportamento delle parti nella fase procedimentale: entrambe le parti hanno aderito all'udienza di conciliazione, in data 17 gennaio 2012.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Pertanto, la domanda di risarcimento del danno proposta dall'utente, deve correttamente interpretarsi - come domanda di pagamento di un indennizzo in conseguenza dei fatti dedotti.

L'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta, in quanto non è stata richiesta espressamente dalle parti e non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione.

2. Riguardo al merito.

La presente controversia ha come oggetto l'interruzione/sospensione servizio da parte dell'operatore Telecom Italia.

2.1 Sull'interruzione/sospensione servizio.

Ciò premesso, sulla base delle dichiarazioni e della documentazione di entrambe le parti, depositata in atti, si ritiene che la domanda dell'istante non possa essere accolta, per le seguenti ragioni:

- lo stesso utente dichiara (con missiva dell'11 ottobre 2007) che l'interruzione del servizio fonia e dati è stata causata dal "tranciamento dei cavi telefonici per lavori del manto stradale";
- l'operatore TELECOM dichiara e conferma che l'interruzione delle linee di cui trattasi è stata provocata da causa non imputabile all'operatore, bensì a causa di forza maggiore (tranciamento dei cavi telefonici per lavori stradali), e che l'art. 7 n. 3 delle condizioni di abbonamento Telecom prevede che: "qualora per cause non imputabili a Telecom Italia, la riparazione venga effettuata con ritardo rispetto ai tempi previsti ... Telecom Italia non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non attribuibili alla stessa Telecom".

Per quanto concerne invece i reclami dell'utente, Telecom dichiara e dimostra di avere risposto tempestivamente (da come si deduce dal contenuto del Retrocartellino Unificato) per due linee, mentre per la terza linea Telecom ha risposto al reclamo dopo 11 giorni, ma che tale ritardo è stato dovuto non ha un inadempimento di Telecom, ma alla natura eccezionale del guasto (di particolare complessità).

In ragione di quanto appena esposto, si ritiene di non dover accogliere l'istanza di indennizzo per inadempimento contrattuale e per mancata risposta al reclamo proposta dall'odierno utente.

Per tutto quanto sopra esposto, la domanda del ricorrente non è meritevole di accoglimento.

Atteso che non ricorrono le condizioni per il riconoscimento delle spese di procedura;

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. Calabria 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) Di rigettare integralmente per le motivazioni di cui in premessa, l'istanza proposta dalla **xxxx**.

2) Le spese di procedura sono compensate.

3) È fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 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'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 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 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'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del Processo Amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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