

**Co.Re.Com. Cal/BA**

**DELIBERAZIONE N.241**

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – GATTUSO M. c/ TELECOM ITALIA**  
**Utenza n. xxx**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

Nella seduta del giorno 25/07/2014 , 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 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 7 maggio 2014, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 21762, con cui la ricorrente, 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 9 maggio 2014 (prot. n. 22319), 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**

La ricorrente ha depositato istanza di definizione della controversia, con cui ha lamentato di aver subito varie interruzioni della propria linea telefonica - uso residenziale - dal 15 novembre al 1° dicembre 2013. Ha specificato di aver reclamato più volte il disservizio di cui trattasi, senza alcuna risposta da parte dell'operatore, inoltre l'interruzione illegittima del servizio ha causato alla deducente numerosi disagi e danni, in quanto la zona di residenza dell'istante non ha una buona copertura di rete per l'uso del telefono mobile.

Per i suesposti motivi, ha esperito davanti a questo Co.Re.Com., il tentativo di conciliazione, che si è concluso con un verbale di mancata conciliazione.

Conseguentemente, il 7 maggio 2014, con la richiamata istanza introduttiva del presente contenzioso, ha richiesto gli indennizzi per il disservizio subito.

Con nota del 9 maggio 2014, sono stati chiesti alle parti i chiarimenti istruttori ritenuti necessari; l'operatore, ha prodotto memoria difensiva a supporto della propria posizione.

Telecom, con propria memoria, ha contestato la ricostruzione della vicenda effettuata dall'istante, ed ha rilevato l'infondatezza delle pretese di controparte, richiedendone il rigetto con ogni conseguenza di legge. A tal fine ha specificato che:

- dall'analisi del Retrocartellino unificato relativo all'utenza de qua, non emergono segnalazioni dei guasti da parte dell'istante, nei periodi indicati nell'istanza;
- sono presenti solo tre segnalazioni a luglio e a settembre 2013 e a gennaio 2014, non oggetto della presente istanza;
- non sussiste alcuna forma di responsabilità in capo a Telecom.

Ha richiamato l'art. 8, della Delibera 179/03/CSP, la quale espressamente prevede al primo comma: *"Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti"* ed al terzo comma: *"Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1"*.

In forza di tale norma la Telecom, ha istituito il servizio Clienti. Tale servizio telefonico, recepisce le segnalazioni guasti effettuate dagli utenti che poi vengono inserite nel c.d. Retrocartellino Unificato ed in tale documento vengono poi riportati tutti i singoli interventi effettuati da Telecom in modo da garantire la "tracciabilità" di tutte le vicende relative all'utenza, così come richiesto dall'AGCOM. Ha sostenuto il gestore che non risulta alcun reclamo inoltrato da parte della ricorrente.

## 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.

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.

## Riguardo al merito.

### 2.1 Sul malfunzionamento della linea telefonica.

L'istante ha lamentato il malfunzionamento della propria utenza telefonica ad intervalli di tempo definiti ed ha chiesto il relativo indennizzo.

Per meglio inquadrare la fattispecie, occorre richiamare la delibera 22/10 CIR, che stabilisce: *"Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali"*.

Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso o acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale non sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c..

All'occorrenza, l'operatore può dimostrare l'adempimento anche tramite il deposito delle prove tecniche effettuate, dando prova di aver rispettato gli standard di qualità previsti dal contratto e dalla normativa".

In mancanza di prova, dell'esatto adempimento da parte dell'operatore telefonico, si presume come sopra anticipato la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi – ex art. 1218 c.c.

– che *"l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile"*.

La ricorrente ha sostenuto il malfunzionamento della linea in oggetto dal 15 novembre al 1° dicembre 2013.

Di fronte a tale eccezione dell'istante, gravava sull'operatore, l'onere di fornire la prova di aver correttamente, ma soprattutto continuativamente erogato i servizi nel periodo in questione.

Ciò in base al riparto dell'onere probatorio governato dal principio generale, da ultimo ribadito dalla Cassazione Civile. Sezione II, 20 gennaio 2010 n. 936 secondo cui *"il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento, deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa [...] Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento."*

Nello specifico, il gestore non ha allegato agli atti i tabulati telefonici.

E' in questa prospettiva che si ritiene che l'istante abbia diritto ad un indennizzo, quanto al servizio voce, per i 14 giorni di disservizio, intercorrenti tra il 15 novembre - 1 dicembre 2014, escludendo i tempi di intervento previsti dall'art. 7, comma 2, delle Condizioni Generali di Abbonamento: *"Telecom Italia si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto sarà riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno riparati tempestivamente."*

Per cui, si riconosce un indennizzo pari a Euro 70,00 (settanta/00), per il malfunzionamento della linea voce, al parametro giornaliero di € 5,00, ai sensi dell'art. 5, comma 1, della delibera 73/11 CONS, allegato A, rubricato: *"indennizzo per malfunzionamento del servizio"*.

### **3. Sulle spese di procedura.**

L'art. 19, al comma 6, del Regolamento allegato alla delibera Agcom n. 173/07/ CONS, sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, l'operatore ha aderito all'udienza di conciliazione ed ha prodotto memoria.

Non ricorrono, quindi, le condizioni per il rimborso delle spese.

Per tutto quanto sopra esposto.

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**

L'accoglimento, per le motivazioni di cui in premessa, dell'istanza presentata dalla ricorrente Gattuso M., nei confronti della Telecom, per il che la Società è tenuta a corrisponderle:

1) Euro 70,00 (settanta/00), quale indennizzo per malfunzionamento del servizio.

- 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;
- E' fatta salva la possibilità per l'utente 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.;
- 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";
- 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;
- La società 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'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**

Avv. Rosario Carnevale