

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N.280

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - LETTIERI XXX c/ TELECOM
ITALIA XXX Utenza XXXX**

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno **24/10/2014** , 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 5 giugno 2014, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 26994, con cui il ricorrente ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la 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 10 giugno 2014, prot. n. 27750, 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:

che ha contattato ripetutamente il servizio clienti Tim, lamentando la parziale fornitura del servizio internet. La linea voce è stata interrotta per lunghe ore durante la giornata.

Per i suesposti motivi, il ricorrente ha promosso il 29 aprile 2014, presso questo Co.Re.Com., il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale negativo, per mancato accordo tra le parti.

Con istanza introduttiva del presente contenzioso, il ricorrente ha richiesto gli indennizzi per parziale fornitura del servizio internet, per sospensione del servizio voce.

Con memoria del 30 giugno 2014, Telecom ha eccepito:

a seguito di una sola chiamata di reclamo, risolta effettuando un semplice reset della linea, non si riscontra criticità di rete nel Comune di residenza del cliente;

il 27 marzo 2014, *“abbiamo fatto conciliazione riguardante lo stesso cliente e per lo stesso motivo (presunti disservizi di rete), conclusa bonariamente con una ricarica di € 30,00”*.

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 delle parti nella fase della conciliazione e, nello specifico, evidenziare che l'operatore convenuto ha aderito all'udienza di conciliazione.

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

2 Riguardo il merito

2.1. Con riferimento al disservizio

Il ricorrente ha dichiarato che ha contattato ripetutamente il servizio clienti Tim, lamentando la parziale fornitura del servizio internet e che la linea voce è stata interrotta per lunghe ore durante la giornata.

Di converso, Telecom ha precisato che a seguito di una sola chiamata di reclamo non è stata riscontrata criticità di rete nel Comune di residenza del cliente.

Ciò posto, occorre evidenziare che l'articolo 7, comma 2, della Delibera 173/03/CONS, richiamato dal successivo articolo 14, prevede, alla lettera a), che l'istanza indichi "*i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti*".

Ebbene, nel caso di specie risulta assente l'indicazione precisa dei luoghi in cui ci è verificata l'assenza di segnale e soprattutto il periodo in cui si è verificato il disservizio.

L'istante si limita a prospettare il proprio diritto a percepire somme a titolo di indennizzo, senza, tuttavia, argomentare in cosa sia consistito il disagio sotteso al riconoscimento delle stesse e senza indicare il periodo di riferimento indispensabile per il computo dell'indennizzo.

Aggiungasi che Telecom ha precisato che il 27 marzo 2014, è stata conciliata una vertenza, "*riguardante lo stesso cliente e per lo stesso motivo (presunti disservizi di rete), conclusa bonariamente con una ricarica di € 30,00*".

Per questi motivi, le richieste avanzate dall'istante sono rigettate.

3. Con riferimento alle spese di procedura

Per quanto sopra precisato, nulla è dovuto a titolo di rimborso spese.

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 dell'istanza formulata dal sig. Lettieri P.
Nulla è dovuto in ordine alle spese di procedura.
- 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 CoRe.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