

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.59

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Adiconsum di c/ Teleunit

IL PRESIDENTE

Giorno 05.10.2011, nella sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, assistita dall'Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

dato atto che la seduta del Comitato, prevista per oggi in cui si doveva procedere all'approvazione delle definizioni delle controversie, non si è potuta tenere per mancanza del numero legale;

ritenuto che i termini procedurali previsti dalla normativa vigente sono scaduti per tutti i ricorsi posti oggi in decisione;

considerato che per la natura provvedimento delle deliberazioni de quibus non è dato rinviare ulteriormente la decisione di essi, anche nella considerazione che la loro approvazione era stata già fissata per la seduta del , appositamente convocata;

visto il verbale della seduta odierna che forma parte integrante del presente deliberato;

visto l'art. 3, comma 2, lettera d) del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni;

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- Corecom" 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.;

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 Corecom 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/O3/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 7/3/2011, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 11713 con cui l'Adiconsum di , nella persona del Segretario territoriale, , ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Teleunit , 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/O7/Cons e succ. modif. ed int.;

Vista la nota del 9/3/2011 (prot. n. 12489), 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;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 34558 del 8/7/2011) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 21/7/2011, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 21/7/2011, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'Adiconsum di , nella persona del suo Segretario territoriale, , ha depositato istanza di definizione presso questo Corecom in data 7/3/2011, lamentando di avere in corso una controversia con l'operatore Teleunit per ritardata riparazione guasto alle utenze n. ; n. e n. , relativamente ai servizi voce, fax ed adsl. L'istante dichiara di avere prontamente, ma inutilmente, segnalato il suddetto guasto all'operatore e che le linee hanno ripreso a funzionare regolarmente solo in data 12/1/2011.

Dalla documentazione esistente agli atti risulta che l'utente, il quale riferisce di avere tempestivamente segnalato il guasto a mezzo telefono, ha inoltrato una raccomandata A.R. di reclamo in data 20/12/2010.

Con istanza del 21/1/2011, il suddetto utente ha richiesto l'esperimento del tentativo di conciliazione, conclusosi con verbale negativo del 8/2/2011, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura, per mancata adesione dell'operatore Teleunit al tentativo di conciliazione.

Nella successiva istanza di definizione, depositata il 7/3/2011, il ricorrente ha chiesto il riconoscimento di un indennizzo forfetario di euro 1.000,00 per il disagio patito.

In data 21/7/2011 si è tenuta, presso questo Corecom, l'udienza di discussione, alla quale ha partecipato un legale in rappresentanza del ricorrente; nessuno è comparso per l'operatore di comunicazioni elettroniche, Teleunit .

Nel corso della suddetta udienza, il legale del ricorrente, riportandosi a quanto dedotto nell'atto introduttivo, ha sottolineato che il telefono è uno dei principali mezzi di contatto tra l'Adiconsum ed i cittadini, sottintendendo che l'interruzione di che trattasi ha causato notevoli disagi al suo assistito.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Si deve rilevare che la fase conciliativa si è conclusa con un verbale negativo, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura; all'udienza di discussione dell'odierno procedimento, tenutasi in data 21/7/2011, parte ricorrente è stata presente a mezzo di un proprio procuratore, nessuno ha presenziato per conto del gestore.

Inoltre, la società convenuta ha omesso di inviare proprie memorie difensive e relativa documentazione a supporto, pur avendone la facoltà.

2. Riguardo al merito.

La controversia odierna si incentra sul lamentato guasto alle utenze del ricorrente, relativamente ai servizi voce, fax ed adsl, che, sebbene prontamente segnalato, risulta riparato ad oltre un mese di distanza dalla segnalazione medesima.

Si è constatato, altresì, che l'operatore non ha fornito riscontro ai reclami dell'utente e che non ha gestito con diligenza e sollecitudine l'intera pratica riferita al cliente.

Quanto alla lamentata interruzione dei servizi, non risultano rispettati i tempi per la riparazione dei guasti, come indicati nella Carta dei servizi del suddetto operatore. Infatti lo stesso si impegna, giusto quanto stabilito dall'art. 3.2 della sua stessa carta, all'erogazione continua e regolare dei servizi offerti e ad intervenire tempestivamente per la riparazione dei guasti entro il secondo giorno successivo alla segnalazione, salvo indennizzo per i casi di ritardo (art. 7 Carta dei servizi). L'obbligo per gli operatori di garantire ai propri utenti i servizi offerti in modo regolare, continuo e senza interruzioni è, altresì, ribadito, dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Nella fattispecie in esame risulta evidente che la società convenuta non ha mantenuto gli impegni contrattualmente assunti, nè ha utilmente controdedotto in sua difesa alle contestazioni del ricorrente, al fine di dimostrare la diligenza del proprio operato ed escludere o limitare la propria responsabilità nella controversia de qua. Ciò stante, si ritiene senz'altro meritevole di accoglimento la richiesta di parte istante, intesa ad ottenere un congruo indennizzo per i disservizi subiti, che si sostanziano nell'interruzione dei servizi voce, fax ed ADSL di ciascuna delle tre utenze di rete fissa indicate nell'atto introduttivo. In ossequio ai recenti indirizzi stabiliti dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, l'indennizzo per le fattispecie di cui in discorso è fissato nella misura di euro 5,00 al giorno. Inoltre, concordemente al principio enunciato nell'art. 11 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui l'indennizzo da corrispondere all'utente deve essere proporzionale al pregiudizio subito, deve essere disapplicato il tetto massimo di indennizzo stabilito nell'art. 7 della carta dei servizi del predetto operatore. Ciò premesso, si stabilisce che la società Teleunit versi all'odierno ricorrente gli indennizzi, secondo gli importi sotto indicati, per il periodo dal 10/12/2010 al 11/1/2011.

Ritenuto, per quanto in premessa, di accogliere il ricorso dell'odierno ricorrente e che, pertanto, la società Teleunit debba liquidare in favore di Adiconsum di _____, nella persona del suo Segretario territoriale, _____ un complessivo ammontare di euro 1.485,00 (millequattrocentoottantacinque/00), a titolo di indennizzo per i disservizi occorsi a ciascuna delle tre utenze di rete fissa indicate nell'atto introduttivo, e precisamente:

- a) la somma di euro 495,00 (quattrocentonovantacinque/00), a titolo di indennizzo per ritardata riparazione guasto delle linee voce, dal 10/12/2010 al 11/1/2011;
- b) la somma di euro 495,00 (quattrocentonovantacinque/00), a titolo di indennizzo per ritardata riparazione guasto dei servizi fax, dal 10/12/2010 al 11/1/2011;
- c) la somma di euro 495,00 (quattrocentonovantacinque/00), a titolo di indennizzo per ritardata riparazione guasto dei servizi ADSL, dal 10/12/2010 al 11/1/2011;

Atteso che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom 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. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 200,00 (duecento/00) in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore Teleunit nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

DELIBERA

1) L'operatore Teleunit SPA è tenuto a liquidare in favore di Adiconsum di _____, nella persona del suo Segretario territoriale, _____, mediante assegno o bonifico bancario, un complessivo ammontare di euro 1.485,00 (millequattrocentoottantacinque/00), a titolo di indennizzo per i disservizi di cui in premessa, così ripartito:

- a) euro 495,00 (quattrocentonovantacinque/00), a titolo di indennizzo per ritardata riparazione guasto delle linee voce, dal 10/12/2010 al 11/1/2011;
- b) euro 495,00 (quattrocentonovantacinque/00), a titolo di indennizzo per ritardata riparazione guasto dei servizi fax, dal 10/12/2010 al 11/1/2011;
- c) euro 495,00 (quattrocentonovantacinque/00), a titolo di indennizzo per ritardata riparazione guasto dei servizi ADSL, dal 10/12/2010 al 11/1/2011;

2) Teleunit dovrà, altresì, corrispondere al predetto utente l'importo di euro 200,00 (duecento/00) per spese di procedura;

3) 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;

4) 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.;

5) 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 decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";

6) 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 Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

7) La società Teleunit _____ è tenuta a comunicare a questo Corecom 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 decreto legislativo 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'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Il Presidente
f.to Avv. Silvia Gulisano

V. Il Dirigente
f.to Avv. Rosario Carnevale