

*Co.Re.Com. Cal./Vic*

## DELIBERAZIONE N.72

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – FRANCESCO NUCERA C / NOVERCA ITALIA

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 24/03/2014, 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 05 settembre 2013, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 38764, con cui il signor Francesco Nucera ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la Noverca 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 ss. mm. e ii.;

vista la nota del 17 settembre 2013 prot. n. 40234, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento;

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

visto il verbale di udienza del 07 febbraio 2014;

Considerato quanto segue:

#### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Il ricorrente sig. Francesco Nucera (utenza n. 328 2489800), titolare dell'anzidetta utenza di telefonia mobile, avendo in corso una controversia con l'operatore Noverca Italia (d'ora in poi Noverca), ha depositato, presso questo Co.Re.Com., istanza di definizione della controversia, avente ad oggetto: "*malfunzionamento linea telefonica- mancata risposta ai reclami- richiesta indennizzo- rimborso spese di procedura*".

L'istante ha dichiarato di aver riscontrato, a partire dal 03 dicembre 2012 fino all'08 giugno 2013, il malfunzionamento della propria utenza mobile. In particolare ha lamentato cadute frequenti di linea; interruzione totale della stessa per giorni interi e mancato funzionamento del servizio internet.

Il ricorrente ha altresì dedotto di aver reclamato verbalmente, senza tuttavia ottenere la risoluzione del problema.

Per i suesposti motivi, ha esperito davanti a questo Co.Re.Com., il tentativo di conciliazione con Noverca che si è concluso con un verbale di mancata comparizione, stante l'assenza dell'operatore che non è comparso né ha giustificato la propria assenza.

Il 05 settembre 2013, il signor Nucera, con istanza introduttiva del presente contenzioso, ha ribadito le proprie doglianze e le richieste già proposte in primo grado.

Successivamente, con comunicazione di avvio del procedimento del 17 settembre 2013, Noverca, nel rispetto dei termini assegnati, ha prodotto memoria difensiva. Nella produzione depositata, l'operatore ha contestato la domanda dell'istante, deducendo di non aver riscontrato segnalazioni per problemi tecnici relativi all'utenza del sig. Nucera. Ha in particolare dichiarato che non sono state ricevute segnalazioni di guasti da parte dell'istante che mai ha reclamato per evidenziare la problematica occorsagli. Ha inoltre dedotto che il numero identificativo del proprio reclamo verbale, indicato dall'istante in memoria, in effetti non risulta essere stato assegnato ad alcun operatore del servizio assistenza clienti. A sostegno delle proprie argomentazioni Noverca ha depositato il dettaglio del traffico in entrata e in uscita, relativo all'utente da cui si evince traffico telefonico e dati per tutto il periodo del detto malfunzionamento.

Ha infine concluso, chiedendo al Co.Re.Com. adito, di rigettare l'istanza perché palesemente infondata.

Con memoria di replica l'istante ha ribadito le proprie doglianze e richieste, insistendo per l'accoglimento della domanda.

In data 07 febbraio 2014 si è tenuta l'udienza di definizione alla quale hanno partecipato entrambe le parti (l'operatore in modalità audio).

Esperita pertanto l'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

## **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 nella fase del tentativo di conciliazione, e nello specifico evidenziare che l'udienza si è conclusa con verbale di mancata comparizione dell'operatore.

Nel presente procedimento le parti hanno svolto attività difensiva e deduttiva, partecipando entrambe all'udienza di definizione.

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

#### **2.1. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per interruzione del servizio voce**

L'oggetto del presente procedimento, riguarda la sospensione del servizio voce ed internet, sulla utenza mobile dell'istante, per come identificata in premessa, nonché la mancata risposta ai reclami.

Stando alle dichiarazioni del ricorrente, i disservizi sono iniziati nel mese di dicembre 2012 e si sono conclusi nel mese di giugno 2013, con il ripristino dei servizi.

Ebbene, dalla documentazione versata in atti e dalle dichiarazioni raccolte in sede di udienza di definizione, si ritiene che la domanda dell'istante non sia meritevole di accoglimento, in quanto la stessa appare generica ed indeterminata, oltre che sfornita di prove e di addentellati fattuali, vieppiù che dall'istruttoria compiuta non è emerso alcun profilo di responsabilità in capo all'operatore Noverca, il quale ha dichiarato e ribadito di non aver mai avuto contezza di reclami da parte del ricorrente la cui utenza ha sempre funzionato regolarmente.

In effetti l'utente non ha mai reclamato per iscritto per il disservizio asseritamente sofferto sicché appare poco plausibile che lo stesso abbia atteso sei mesi senza mai segnalare l'accaduto all'operatore, per cui non sussistono elementi sufficienti atti a suffragarne le doglianze.

Occorre rilevare che nella fattispecie esaminata manca la prova che il riferito disservizio si sia realmente prodotto, considerato che dai tabulati depositati dall'operatore si evince che l'utenza *de qua* nel periodo del sofferto malfunzionamento ha generato regolarmente traffico voce e dati. L'istante, dal canto suo, si è limitato ad affermare la titolarità dell'utenza, senza offrire alcuna prova dei disagi e/o disservizi subiti. Inoltre non ha mai reclamato per iscritto.

In conclusione, esaminando la fattispecie nel suo complesso, considerata la documentazione in atti, si ritiene di dover rigettare la richiesta di indennizzo per malfunzionamento della linea telefonica mobile.

#### **3. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo**

Il ricorrente ha richiesto un indennizzo per mancata risposta ai reclami. A tal proposito si deve ricordare, che in qualsiasi momento del rapporto contrattuale, se un utente decide di rivolgersi all'operatore tramite reclamo al fine di ottenere precisi ragguagli sul suo singolo caso, con contestazioni nel caso di specie puntuali e circoscritte, la pratica va gestita secondo la normale procedura. Soccorre, all'uopo, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto in forma scritta per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Per tutte le motivazioni sopra esposte, la ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una *mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo.

Nel caso in esame, il ricorrente ha asserito di aver reclamato verbalmente ed ha indicato un codice identificativo della chiamata al servizio assistenza clienti. L'operatore ha contestato siffatto assunto smentendo che il codice in oggetto appartenga ad un operatore del proprio servizio clienti e dichiarando, di converso, in sede di udienza, che solo in una occasione l'utente ha contattato l'operatore, e al solo fine di richiedere informazioni sulla propria tariffa, ricevendo l'assistenza necessaria. Per tali motivi, in presenza di una formale e specifica contestazione da parte dell'operatore e in assenza di prove a cui agganciare la doglianza *de qua* questo Co.Re.Com. ritiene che non possa essere riconosciuto l'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

#### **4. Sulle spese di procedura.**

Nulla viene riconosciuto a tale titolo all'utente.

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**

- 1) Di rigettare integralmente, per le motivazioni di cui in premessa, l'istanza del Sig. Nucera Francesco.
  - 2) E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale l'eventuale risarcimento del 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;
  - 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'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 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 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