

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.91

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Di Luca xxxxx c/ Telecom Italia xxx.

IL PRESIDENTE

Nella seduta del giorno 25/06/2012, nella sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, presente l'Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.re.com. Calabria; 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 molti dei ricorsi posti oggi in decisione; considerato che per la natura provvedimento delle deliberazioni de quibus non è dato rinviare ulteriormente la decisione di essi; 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. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 24 ottobre 2011, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 50223, con cui il Sig. Di Luca xxxxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Telecom Italia xxx, 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.;

Vista la nota del 2 novembre 2011 (prot. n. 51520), 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.4180 del 30 gennaio 2012) 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 16 febbraio 2012, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 16 febbraio 2012, 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'istante, sig. Di Luca xxxxx, titolare dell'utenza di rete fissa n. xxxxx, con contratto di abbonamento Telecom per la fornitura del servizio voce + ADSL, ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con il predetto operatore, lamentando il malfunzionamento del servizio ADSL, dal mese di aprile 2011 in avanti, e la persistenza del disservizio medesimo, nonostante le reiterate richieste di assistenza tecnica inoltrate, nel periodo di che trattasi, all'operatore Telecom.

Lamenta di aver dovuto sostenere, senza alcun esito e per ben quattro volte, le spese per la sostituzione del modem, nella speranza di poter risolvere l'inconveniente sopra segnalato, e di avere riscontrato che, dal mese di luglio 2011, la linea in modalità WI-FI non funzionava, limitando enormemente l'utilizzo del servizio in parola.

Persistendo il disservizio, nel mese di settembre 2011, l'utente si vedeva costretto a ricorrere al Corecom Calabria, richiedendo un provvedimento urgente per la definitiva risoluzione dell'inconveniente sopra segnalato. Assicura di avere ottenuto la piena funzionalità del servizio, per effetto del provvedimento del Corecom, dal 12 settembre 2011.

In merito alla controversia su indicata è stato esperito infruttuosamente il tentativo di conciliazione presso questo Corecom, come da verbale redatto in data 12 ottobre 2011, attestante la mancata comparizione del ricorrente.

Con istanza di definizione depositata il 24 ottobre 2011, l'odierno ricorrente ha chiesto il riconoscimento dell'indennizzo per malfunzionamento della linea dal mese di aprile al mese di settembre 2011, il rimborso delle fatture relative al suddetto periodo e l'indennizzo per mancata risposta al reclamo, oltre al rimborso delle spese di procedura.

L'operatore Telecom Italia, tempestivamente costituito, ha chiesto il rigetto integrale delle pretese avversarie ed ha così argomentato e controdedotto:

- dalle verifiche effettuate e dai dati registrati nel sistema "retrocartellino", risultano pervenute da parte dell'utente n. 3 richieste di assistenza tecnica per la linea in discorso; più precisamente, si rileva che la prima segnalazione del 27/8/2011 è stata chiusa il giorno stesso per fine disservizio; la seconda segnalazione del 11/9/2011 è stata chiusa il 13/9/2011 e la segnalazione del 14/9/2011 è stata chiusa il 15/9/2011. Dalle annotazioni riportate nel retrocartellino, risulta che i parametri, relativi all'utenza di che trattasi, sono nella norma, nessun degrado della linea, che l'utenza si connette e, dunque, che effettua regolarmente navigazione in internet. Il tutto è ampiamente documentato agli atti.
- Non risulta pervenuto alcun reclamo scritto da parte dell'utente.
- Le connessioni relative al periodo in contestazione risultano continue e di durata considerevole, a riprova del corretto funzionamento del servizio ADSL.

In conclusione, Telecom respinge ogni addebito in relazione alle contestazioni dell'odierno ricorrente, assumendone la totale infondatezza, e chiede il rigetto integrale delle avverse pretese di indennizzo/rimborso. Deposita agli atti la relativa documentazione probatoria.

Le parti sono state convocate presso questo Corecom per un'udienza di discussione, tenutasi il 16 febbraio 2012, alla sola presenza della società Telecom Italia; nessuno è comparso per parte ricorrente.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Preliminarmente si rileva che, a differenza dell'operatore, presente a tutte le udienze tenutesi presso il Corecom Calabria, l'istante, benché ritualmente convocato, non è comparso né all'udienza di conciliazione, né all'udienza di discussione relativa al presente procedimento.

2. Riguardo al merito.

La controversia odierna verte sull'asserito inadempimento contrattuale dell'operatore Telecom Italia, consistente nella ritardata risoluzione del disservizio ADSL e nella mancata risposta ai reclami dell'utente.

2.1 Con riferimento al malfunzionamento del servizio ADSL.

In relazione a tale lamentato disservizio, l'operatore resistente esibisce agli atti il "retrocartellino unificato", su cui vengono annotati tutti gli interventi effettuati su ogni utenza, al fine di garantire, come espressamente disposto dall'Agcom, giuste delibere n. 179/03/CSP, 254/04/CSP e 131/06/CSP, la tracciabilità dei reclami e di tutte le vicende relative all'utenza di che trattasi.

Dalla documentazione prodotta agli atti si evince che, nel periodo considerato, sono state inoltrate, da parte dell'utente, 3 segnalazioni di guasto/malfunzionamento del servizio ADSL e che tutte sono state risolte entro il termine contrattualmente stabilito dall'art. 7 delle Condizioni generali di abbonamento Telecom. Ne consegue, pertanto, che nessuna responsabilità da inadempimento è ascrivibile all'operatore resistente in relazione al su riferito disservizio.

Si aggiunga che Telecom, allo scopo di dimostrare di avere garantito, nel periodo considerato, l'erogazione continua e regolare della fornitura di che trattasi, rileva che sul retrocartellino unificato sono stati annotati alcuni dettagli tecnici relativi alla linea in questione, in cui si precisa che i parametri sono nella norma, che la linea non è degradata, che l'utenza è frequentemente connessa ad internet.

Da tutto quanto sopra evidenziato, si conclude che nessuna responsabilità può ascriversi al suddetto operatore in relazione al lamentato disservizio e che, di conseguenza, la domanda di indennizzo/rimborso di parte istante non merita accoglimento.

2.2 Con riferimento alla mancata risposta al reclamo.

In relazione a tale asserito inadempimento, Telecom, attraverso adeguata esibizione documentale, dimostra di avere tempestivamente evaso le richieste di assistenza tecnica inoltrate dal cliente e prova l'inesistenza di reclami scritti nel periodo considerato.

Per quanto sopra, non ricorrono le condizioni per il riconoscimento, in favore del ricorrente, di un indennizzo da mancata risposta ai reclami, come dallo stesso richiesto nell'atto introduttivo del presente procedimento.

Ritenuto che, in relazione all'odierna fattispecie, la società Telecom Italia ha dimostrato la correttezza del proprio operato e l'assenza di qualsiasi inadempimento contrattuale in relazione ai disservizi lamentati dal ricorrente;

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto che non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

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;

DISPONE

- 1) Di rigettare integralmente le richieste di parte istante, per come formulate nell'atto introduttivo del presente procedimento, in quanto il gestore Telecom Italia ha fornito adeguate giustificazioni in relazione agli addebiti ad esso contestati;
- 2) 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.;
- 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 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 Corecom 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 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 Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale