

## **Co.Re.Com. Cal/Ro**

### **DELIBERAZIONE N.123**

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Losardo Xxxxx, xxx. Maglieria Esposito xxx Unip. c/Telecom Italia xxx.

#### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 26/06/2013, 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;

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";

l'istanza del 13 marzo 2013, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 12243, con cui la Sig.ra Losardo Xxxxx, xx. della Maglieria Esposito xxx Unipersonale, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente 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.;

la nota del 21 marzo 2013 (prot. n. 13550), 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;

l'avviso di convocazione (prot. n. 21445 del 8 maggio 2013) 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 12 giugno 2013, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale, redatto in data 12 giugno 2013, 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.ra Losardo Xxxxx, xx. della Maglieria Esposito xxx Unipersonale, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente con la Società Telecom Italia xxx, lamentando l'interruzione della linea voce dal 21 agosto all'8 settembre 2012 e chiedendo il riconoscimento di un congruo indennizzo, oltre al risarcimento dei danni ed al rimborso delle spese di procedura.

In relazione alla controversia è stato esperito, senza esito, il tentativo di conciliazione, come da verbale redatto in data 13 marzo 2013; le parti, pur avendo aderito all'udienza, non hanno raggiunto alcun accordo.

Con successive memorie, l'istante ha ribadito la volontà di ottenere un giusto risarcimento, proporzionato alla durata e all'entità del disservizio subito.

La società convenuta, tempestivamente costituita, assume e dimostra di avere disposto, in favore della cliente, su fattura di prossima emissione, l'accredito di € 135,00, a titolo di indennizzo e chiede il rigetto di ogni ulteriore domanda di indennizzo/risarcimento, perché infondata in fatto e in diritto.

All'uopo, espone quanto segue:

- l'odierna ricorrente ha reclamato al servizio clienti, in data 25 gennaio 2013, per un guasto all'utenza n. xxxxx, per il periodo dal 21 agosto al 8 settembre 2012;
- nel periodo sopra indicato, risultano presenti, sui sistemi Telecom, due guasti indennizzabili (il primo, dal 20/08/2012 al 03/09/2012; il secondo, dal 06/09/2012 al 09/09/2012);
- nei sistemi, è stato inserito il rimborso di € 135,00, su fattura di prossima emissione, quale indennizzo per ritardata riparazione guasto (12 gg.x11,25), calcolato ai sensi del combinato disposto degli artt. 7 e 26 delle C.G.A. Telecom;
- l'esito del reclamo è stato fornito alla cliente tramite contatto telefonico del 6 febbraio 2013, come da schermata di sistema allegata;
- si evidenzia, a sistema, un'ulteriore segnalazione di guasto, dal 13/09/2012 al 18/09/2012, risolto entro i termini contrattuali e, pertanto, non indennizzabile;

- causa anomalia del sistema, il rimborso di € 135,00 è stato disposto nella fattura relativa al conto x/2013 (agli atti).

## Motivi della decisione

### 1. Nel rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Ancora, in via preliminare, si rileva l'inammissibilità dell'istanza, nella parte in cui si avanza richiesta di risarcimento del danno, in quanto trattasi di materia non rientrante nella competenza di questo Co.Re.Com. ai sensi dell'art. 19, comma 4 dell'all. A alla delibera n. 173/07/Cons. Pertanto, concordemente agli indirizzi espressi dall'Agcom ed in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la suddetta richiesta di risarcimento è da intendersi correttamente quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto dell'utente al riconoscimento di indennizzi/rimborsi/storni, in applicazione della carta dei servizi, delle condizioni generali di contratto e della vigente normativa di settore.

Quanto al comportamento procedimentale delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle sole spese di procedura, si osserva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza tuttavia raggiungere l'accordo. Nel corso del procedimento di secondo grado, all'udienza fissata per il 12 giugno 2013, parte ricorrente non è comparsa, chiedendo un breve differimento della trattazione, tuttavia, allo stato degli atti, il ricorso è stato ritenuto sufficientemente istruito e maturo per la decisione; del che, l'inutilità di una nuova convocazione delle parti.

### 2. Nel merito

L'odierna ricorrente lamenta la ritardata riparazione del guasto al servizio fonia ed avanza richiesta di indennizzo/risarcimento.

Nel caso di specie risulta provato che l'utenza *de qua* ha subito due interruzioni del servizio, che, ai sensi del combinato disposto degli artt. 7 e 26 delle C.G.A. Telecom, sono indennizzabili nella misura di complessivi giorni 15 di disservizio. Il parametro giornaliero di indennizzo, applicabile all'utenza in questione (linea telefonica affar) è fissato nella misura del 50% del canone mensile corrisposto dalla cliente per la linea medesima ed è, pertanto, pari ad € 11,25. Tale parametro giornaliero, in quanto d'importo unitario superiore a quello derivante dall'applicazione degli artt. 5 e 12, comma 2 della delibera n. 73/11/Cons., resta applicabile anche alla decisione odierna. Tanto è disposto dall'art. 2, comma 2 della delibera 73/11/Cons, cit.

Tuttavia, dal conteggio dei giorni indennizzabili, emerge che l'operatore Telecom ha corrisposto l'indennizzo di € 135,00, riconoscendo soli giorni 12 di disservizio, in luogo dei 15 giorni complessivamente indennizzabili, per come risulta dalle schermate di sistema relative ai sopra indicati due periodi di interruzione, detratta la franchigia iniziale, prevista dall'art. 7 delle CGA Telecom, sopra richiamate.

Ciò stante, Telecom dovrà corrispondere alla cliente, a titolo di indennizzo, a saldo di quanto dalla stessa dovuto, la residua somma di € 33,75, calcolata in base al parametro giornaliero di € 11,25.

Stabilito che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. 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 delle spese di procedura, l'importo complessivo di € 30,00 (trenta/00) in considerazione della presenza dell'operatore Telecom, sia all'udienza di conciliazione, che alla successiva udienza di trattazione nella fase di definizione della controversia;

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 della richiesta di risarcimento del maggior danno, per incompetenza di questo Co.Re.Com. ai sensi dell'art. 19, comma 4 dell'all. A alla delibera n. 173/07/Cons.;
- 2) L'accoglimento della richiesta di indennizzo avanzata dalla Sig.ra Losardo Xxxxx, xx. della Maglieria Esposito xxx Unipersonale, nell'odierna istanza di definizione della controversia, stabilendo, di conseguenza, che l'operatore Telecom Italia xxx corrisponda alla medesima, a saldo di quanto dalla stessa dovuto a titolo di indennizzo per la ritardata riparazione del guasto di cui in premessa, la residua somma di € 33,75 (trentatre/75), oltre alla somma di € 30,00 (trenta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- 3) L'indennizzo dovrà essere maggiorato della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 4) Resta salva la possibilità per il ricorrente di avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'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) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'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 resistente 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.

#### 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