

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

**DELIBERAZIONE N.162**

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA D'Ambra Xxxxx c/ Cluoditalia Communications xxx.**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 18/07/2013, 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";

Viste le istanze del 4 aprile 2013, acquisite al prot. Corecom Calabria n. 15739 e 15746, con cui il Sig. D'Ambra Xxxxx, per la società Bluinternet, ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione delle controversie in essere con la Società Cluoditalia Communications xxx (già Eutelia 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.;

Viste le note del 29 aprile 2013 (prot. n. 19588 e 19596), 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 delle deferite controversie;

Dato atto che, con nota prot. n. 28703 del 19 giugno 2013, il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 18, comma 4 del Regolamento di procedura, ha disposto la riunione dei procedimenti summenzionati, in quanto aventi ad oggetto controversie omogenee;

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. D'Ambra Xxxxx, per la società Bluinternet, titolare delle linee telefoniche con numero xxxxx e xxxxx, relative al contratto di abbonamento attivo con la società Cluoditalia Communications xxx (già Eutelia xxx), ha chiesto la definizione della controversia in corso con detto operatore, lamentando il malfunzionamento/irregolare erogazione del servizio ADSL/Voip sulle linee su indicate, a decorrere dal 27 novembre 2012 e sino al 31 gennaio 2013.

In particolare, l'istante lamenta il ritardo dell'operatore nell'intervento tecnico e nell'inoltro della segnalazione di guasto a Telecom Italia .

Allega documentazione comprovante le numerose segnalazioni di guasto effettuate al servizio clienti di Cluoditalia. In relazione a detta controversia è stato promosso un tentativo di conciliazione, conclusosi senza esito per mancata adesione dell'operatore, come attestato dal verbale dell' 8 febbraio 2013, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura.

L'istante chiede a questo Co.Re.Com. un provvedimento di definizione della controversia che condanni l'operatore al pagamento, in suo favore, degli indennizzi contrattuali per malfunzionamento/irregolare e discontinua erogazione del servizio ADSL/Voip sulle linee su indicate, oltre al rimborso delle spese di procedura.

Con nota prot. n. 28703 del 19 giugno 2013, il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 18, comma 4 del Regolamento di procedura, ha disposto la riunione dei procedimenti summenzionati, in quanto aventi ad oggetto controversie omogenee.

La società Cluoditalia Communications xxx, nella memoria di difesa, respinge ogni addebito, rappresentando che il disservizio di che trattasi è stato causato da "degradi" dovuti ad eventi dipendenti da fatto di terzi e da cause di forza maggiore e precisando di avere posto in essere tutti gli adempimenti di sua spettanza.

In particolare, la resistente rappresenta :

- di avere ricevuto, in data 27 novembre 2012, una prima segnalazione di malfunzionamento da parte dell'odierno istante e di avere aperto un ticket di guasto, senza tuttavia nulla accertare in proposito;

- di avere ricevuto, in data 30 novembre 2012, una nuova segnalazione di intervento per il ripristino della linea e di avere inoltrato, in pari data, il ticket verso Telecom Italia, ricevendo conferma di chiusura in data 1 dicembre 2012, con causale attestante l'esclusione di responsabilità da parte di Clouditalia;
- di avere ricevuto una nuova segnalazione di disservizio in data 7 gennaio 2013 per degrado della linea ADSL e con richiesta di monitoraggio della stessa, in quanto "rallentata"; dal monitoraggio non si riscontravano problemi;
- il giorno successivo, riceve conferma da parte dell'utente che non si riscontrava più alcun problema;
- di avere ricevuto, in data 11 gennaio 2013, una nuova segnalazione di disservizio con la causale "degrado in upload";
- di avere inoltrato, in pari data, una nuova richiesta di intervento a Telecom, che provvedeva a ripristinare il corretto funzionamento del servizio solo in data 30 gennaio 2013.

La convenuta rappresenta di avere dovuto inoltrare a Telecom Italia, nel periodo del lamentato disservizio, ben 6 solleciti, 2 richieste di intervento e 4 escalation. Il ticket ID xxxxx (chiuso da TI in data 1 dicembre 2012) riportava la causale "forza maggiore", con esclusione, pertanto, di responsabilità imputabile a Clouditalia.

Conclusivamente, la società resistente chiede il rigetto delle odierne domande di indennizzo, insistendo che nessuna responsabilità può esserle imputata, in quanto i "degradi" di che trattasi sono addebitabili a terzi ed a cause di forza maggiore.

## Motivi della decisione

### 1. In tema di rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che l'operatore, benché ritualmente convocato in udienza, non ha aderito al tentativo di conciliazione, sicché il procedimento si è concluso con un verbale attestante l'esito negativo dell'esperimento di conciliazione, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura.

Nel corso del procedimento di secondo grado si è omessa l'audizione delle parti, ritenuta superflua, e la questione è stata portata in decisione.

### 2. Riguardo al merito.

L'odierno ricorrente lamenta il malfunzionamento/irregolare erogazione del servizio ADSL/Voip sulle due linee di propria titolarità ed il ritardo dell'operatore nell'inoltro della segnalazione di guasto a Telecom Italia; per il che, avanza richiesta di indennizzo.

Preliminarmente, risulta provato che tra le parti intercorre un contratto di somministrazione di servizi telefonici di rete fissa, in modalità Voip su linea ADSL, di tipo "affari".

Risulta, altresì, provato che i disservizi di che trattasi si sono effettivamente verificati sulle linee in questione e che l'istante ha inoltrato numerose segnalazioni di guasto al servizio clienti dell'operatore, come ampiamente documentato in atti.

La società resistente respinge gli addebiti, eccependo l'assenza di propria responsabilità, per disservizi dovuti a terzi ed a cause di forza maggiore. L'eccezione non è meritevole di accoglimento, in quanto quel che rileva, nel caso in esame, è la gestione del rapporto intercorrente tra il fornitore del servizio telefonico (Clouditalia) e l'utente finale (il sig. D'Ambra), indipendentemente dall'operatore che gestisce la rete di accesso e vende i servizi in *wholesale*, nella specie, Telecom Italia, che non ha alcun rapporto con l'utente finale.

Pertanto, poiché il rapporto con l'utente finale fa capo unicamente all'operatore che fornisce il servizio di che trattasi, su di esso incombono tutti gli adempimenti relativi alla corretta gestione del rapporto medesimo.

Infatti, la carta dei servizi di Clouditalia, prevede che, per il servizio offerto in *wholesale*, come nel caso di specie, il tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti del servizio di accesso ad internet (dalla segnalazione del cliente alla eliminazione del guasto) sia di 70 ore solari. In caso di mancato rispetto delle condizioni contrattuali, l'operatore si impegna ad indennizzare il cliente in relazione ai periodi di effettivo disservizio.

Per quanto sopra esposto, ravvisata la fondatezza delle pretese di parte ricorrente, si stabilisce che la società Clouditalia versi al sig. D'Ambra Xxxxx gli indennizzi previsti dalle condizioni di contratto, come di seguito indicati:

- l'importo di € 310,00 (trecentodieci/00), per il malfunzionamento della linea xxxxx, dal 30 novembre 2012 al 30 gennaio 2013, per complessivi 62 giorni di disservizio, al parametro di cui al combinato disposto degli artt. 5, comma 2 e 12, comma 2 (€ 5,00 al giorno) – all. A alla delibera n. 73/11/Cons;
- l'importo di € 310,00 (trecentodieci/00), per il malfunzionamento della linea xxxxx, dal 30 novembre 2012 al 30 gennaio 2013, per complessivi 62 giorni di disservizio, al parametro di cui al combinato disposto degli artt. 5, comma 2 e 12, comma 2 (€ 5,00 al giorno) – all. A alla delibera n. 73/11/Cons,;

Ritenuto 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 delle spese di procedura, l'importo complessivo di € 100,00 (cento/00) in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore Clouditalia nel corso del procedimento di conciliazione e nella successiva 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. Mangano, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

### **DELIBERA**

- 1) L'accoglimento delle richieste di indennizzo avanzate dal sig. D'Ambra Xxxxx con l'odierna istanza di definizione della controversia, stabilendo, di conseguenza, che l'operatore Clouditalia liquidi, in favore del medesimo i seguenti importi:
  - a) € 310,00 (trecentodieci/00), a titolo di indennizzo per il malfunzionamento della linea xxxxx;
  - b) € 310,00 (trecentodieci/00), a titolo di indennizzo per il malfunzionamento della linea xxxxx;
  - c) € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura;
- 2) 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;
- 3) 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.;
- 4) 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";
- 5) 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;
- 6) 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