

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.178

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA De Vincenti Xxxxx c/ Noverca Italia xxx .

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 11/09/2013, 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";

Vista l'istanza del 17 maggio 2013, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 17513, con cui il Sig. De Vincenti Xxxxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Noverca 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 24 maggio 2013 (prot. n. 24173), 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;

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. De Vincenti Xxxxx, titolare della linea telefonica con numero xxxxx, relativa al contratto di utenza mobile attivo con la società Noverca Italia xxx, ha chiesto la definizione della controversia in corso con detto operatore, lamentando il malfunzionamento del servizio di ricezione sms, per un periodo di 2 mesi decorrenti dal 2 febbraio 2013, e l'impossibilità di contattare il servizio clienti dell'operatore per ricevere assistenza, precisando che il disservizio lamentato si era verificato all'estero.

Allega documentazione comprovante le numerose email di segnalazione inoltrate al servizio clienti dell'operatore nel periodo in contestazione.

In relazione a detta controversia è stato promosso un tentativo di conciliazione, conclusosi senza esito per mancata comparizione dell'operatore, come attestato dal verbale del 14 maggio 2013, in atti.

L'istante chiede a questo Co.Re.Com. un provvedimento di definizione della controversia che condanni l'operatore al versamento, in suo favore, di un indennizzo per i 47 giorni di malfunzionamento del servizio di ricezione sms e per l'impossibilità di utilizzare il numero di assistenza clienti dall'estero, oltre al risarcimento dei danni derivanti dal disservizio di che trattasi.

La società Noverca Italia, nella memoria di difesa, respinge ogni addebito, rappresentando l'infondatezza delle pretese di parte istante.

In particolare, la resistente conferma che il sig. De Vincenti Xxxxx è titolare della linea sopra indicata per effetto di contratto di rete mobile attivo dal 7 gennaio 2013 e che, in data 2 febbraio 2013, il medesimo ha inviato due email al proprio servizio clienti per segnalare, rispettivamente, l'impossibilità di ricevere sms in Portogallo e l'impossibilità di contattare dall'estero il numero di assistenza clienti Noverca. Entrambe le segnalazioni sono state gestite nel giro di tre giorni e, pertanto, nei termini contrattuali, fornendo all'utente le indicazioni utili per l'assistenza. Successivamente sono intercorsi svariati contatti tra le parti, sempre per via email, e, a seguito di controlli più approfonditi sui sistemi Noverca, è emerso che sull'utenza dell'istante c'è stato del traffico sms in entrata e assistenza tecnica sulle impostazioni corrette del terminale utente, pertanto, a giudizio della resistente, è priva di pregio la contestazione circa l'impossibilità di contattare il servizio clienti per ricevere assistenza; quanto appena dichiarato risulta documentato in atti.

Dal dettaglio traffico esibito a cura del convenuto operatore, risulta che l'ultimo contatto con l'utente è dell' 11 febbraio 2013 e che in data 12 febbraio c.a, l'istante ha potuto usufruire del servizio sms, pertanto, il citato disservizio può dirsi risolto alla data del 12 febbraio 2013.

Quanto alla fruizione dei servizi all'estero, la convenuta rappresenta che esistono accordi bilaterali di *roaming* internazionale tra gli operatori domestici e gli operatori esteri, che offrono agli utenti la disponibilità dei servizi di *roaming*. Nella specie, Noverca dichiara di avere stipulato tre accordi di *roaming* per i servizi di telefonia mobile dei propri utenti che si trovano in Portogallo, conclusi con gli operatori *Optimus Telecomunicacoes S.A;* *Telecomunicacoes Moveis Nacionais S.A.* (TMN) e *Vodafone Telecel*; pertanto esclude la propria responsabilità per i problemi tecnici imputabili agli altri operatori di comunicazione elettronica, come peraltro previsto dall'art. 5.4 delle proprie CGC.

Ciò nonostante, rappresenta di avere contattato telefonicamente il cliente, formulandogli un'offerta transattiva, che questi rifiutava, ed, in seguito, di avere rinnovato, per iscritto, tale offerta, facendola pervenire all'indirizzo del cliente, che, nuovamente, rifiutava.

In conclusione, la società resistente chiede il rigetto delle odierne domande di indennizzo, perché infondate in fatto e in diritto. Nondimeno, nel caso di accoglimento dell'istanza di parte ricorrente, la convenuta chiede si applichi il parametro giornaliero di indennizzo correttamente imputabile alla fattispecie in esame, ovvero, quello stabilito dall'art. 5, comma 2 dell'allegato A alla delibera 73/11/Cons. (di € 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento) e per un periodo di disservizio non superiore a 10 giorni, per come è documentato in atti.

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.

Va dichiarata inammissibile la domanda di risarcimento del danno conseguente al disservizio subito, per incompetenza dell'organo adito a decidere su qualsiasi richiesta risarcitoria, ai sensi dell' art. 19, comma 4 della delibera Agcom n. 173/07/Cons.

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 partecipato al tentativo di conciliazione, sicché il procedimento si è concluso con un verbale di mancata comparizione del gestore.

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 del servizio di ricezione sms e l'impossibilità di contattare il servizio clienti dell'operatore, per ricevere assistenza; per il che, avanza richiesta di indennizzo.

Preliminarmente, risulta provato che tra le parti intercorre un contratto di somministrazione di servizi telefonici di rete mobile personale.

Risulta, altresì, provato che il disservizio in parola si è effettivamente verificato sulla linea in questione e che l'istante ha inoltrato numerose segnalazioni per email al servizio clienti dell'operatore, come ampiamente documentato in atti.

Quanto alla contestazione concernente l'impossibilità, per l'utente, di ricevere assistenza dal servizio clienti dell'operatore, la società resistente respinge ogni addebito, eccependo e documentando l'esistenza di numerosi contatti intercorsi tra le parti, per email, e rappresentando, altresì, che le segnalazioni sono state tutte gestite adeguatamente e nei termini contrattuali. L'eccezione è fondata, pertanto, deve essere rigettata la richiesta di indennizzo di parte ricorrente per il disservizio da carenza di assistenza.

Quanto al lamentato malfunzionamento del servizio di ricezione sms, la domanda di indennizzo viene accolta nei termini seguenti: dall'istruttoria è emerso che il disservizio in parola si è effettivamente verificato sulla linea in esame, dal 2 febbraio all' 11 febbraio 2013, per complessivi 10 giorni, per come documentato in atti, non

risultando, invece, provata l'affermazione dell'istante, secondo cui il disservizio di che trattasi si sarebbe protratto per 47 giorni.

Ai fini della liquidazione dell'indennizzo, l'operatore invoca l'applicazione del parametro indennitario fissato dall'art. 5, comma 2, dell'allegato A alla delibera 73/11/Cons. (ovvero, € 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento), ritenendo che, nella fattispecie in esame, sia configurabile una irregolare erogazione del servizio e non la completa interruzione dello stesso; la qual cosa, del resto, risulta confermata dallo stesso utente, il quale lamenta la difficoltà di ricevere sms e non anche di inviarli.

Il rilievo dell'operatore è fondato, pertanto, in accoglimento della domanda di indennizzo di parte istante, si stabilisce che la società Noverca Italia versi al sig. De Vincenti l'importo di € 25,00 (venticinque/00), per il malfunzionamento del servizio di ricezione sms, dal 2 febbraio 2013 all' 11 febbraio 2013, per complessivi 10 giorni di disservizio, al parametro di cui all'art. 5, comma 2, dell'allegato A alla delibera 73/11/Cons. (ovvero, di € 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento);

Ritenuto che l'indennizzo sopra riconosciuto all'esito della procedura di definizione, deve 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, dopo attenta valutazione del comportamento di entrambe le parti nel corso del procedimento di conciliazione e dell'odierno procedimento di definizione, che sia equo liquidare, in favore dell'istante, l'importo complessivo di € 25,00 (venticinque/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, tenuto conto della mancata comparizione dell'operatore all'udienza di conciliazione ed, altresì, della mancata accettazione, da parte dell'utente, della proposta transattiva formulata dall'operatore medesimo in pendenza della procedura odierna;

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; 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) L'accoglimento parziale delle richieste di indennizzo avanzate dal sig. De Vincenti Xxxxx con l'odierna istanza di definizione della controversia, stabilendo, di conseguenza, che l'operatore Noverca Italia liquidi, in favore del medesimo i seguenti importi:
 - a) € 25,00 (venticinque/00), a titolo di indennizzo, per il malfunzionamento del servizio di ricezione sms;
 - b) € 25,00 (venticinque/00) per le spese di procedura;
- 2) La somma determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata 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