

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 22

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bar xxxxx e Ristorante Pizzeria xxxxx c/ Telecom Italia XXX.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 12/02/2013, 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 15 ottobre 2012, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 44690, con cui il Bar Xxxxx e Ristorante Pizzeria xxxxx 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 22 ottobre 2012 (prot. n. 45789), 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

Il Bar xxxxx e Ristorante Pizzeria xxxxx ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente con la Società Telecom Italia XXX, lamentando di aver subito un disservizio all'utenza telefonica numero xxxxx, adibita ad attività commerciale, e che, in particolare, il disservizio ha interessato la linea voce e l'ADSL e si è protratto per oltre un mese nel periodo luglio/agosto 2012.

Telecom, a detta dell'odierno ricorrente, non si è attivata prontamente per riparare il guasto, ripetutamente segnalato. L'istante ha dovuto richiedere, di conseguenza, il servizio di trasferimento di chiamata su un'altra numerazione per poter sopperire alla carenza del servizio telefonico.

In relazione alla suddetta controversia è stato esperito infruttuosamente un tentativo di conciliazione in data 11 settembre 2012, in occasione del quale le parti non hanno raggiunto l'accordo, come da verbale in atti.

Con l'odierna istanza di definizione il ricorrente chiede un risarcimento/indennizzo di € 4.000,00 per le violazioni contrattuali sopra riferite ed il rimborso delle spese di procedura.

La società Telecom Italia, tempestivamente costituita, ha chiesto il rigetto delle domande di parte avversa, adducendo di aver già provveduto a riconoscere gli indennizzi relativi ai giorni di guasto effettivamente documentati.

In particolare, la società resistente evidenzia che:

- dall'analisi del Retrocartellino, agli atti, emergono 4 segnalazioni per guasti fonia ed una segnalazione per guasto ADSL, delle quali, due risultano indennizzabili e, precisamente, la segnalazione di guasto alla linea voce del 3 luglio 2012 – chiusa il successivo 21 luglio, e la segnalazione per guasto ADSL (aperta in data 1 agosto 2012 e chiusa il successivo 4 agosto);
- in relazione ai suddetti disservizi l'operatore ha riconosciuto un indennizzo complessivo di € 230,00, impegnandosi all'accredito su fatture di prossima emissione;
- con riferimento alle rimanenti segnalazioni, precisa che le stesse risultano chiuse entro i termini contrattuali e, pertanto, nessun indennizzo è dovuto al cliente;
- per quanto concerne la segnalazione di disservizio del 21 luglio 2012 – chiusa il successivo 31 luglio, la stessa non è indennizzabile perché causata da un guasto di elevata complessità (guasto cavo primario);

- dai tabulati di traffico relativi all'utenza in oggetto emerge, inoltre, che, nei mesi di luglio ed agosto 2012, la linea risulta regolarmente funzionante, fatta eccezione per il periodo dall' 8 al 20 luglio, durante il quale è totalmente assente il traffico in uscita.

Con propria missiva del 29 novembre 2012, indirizzata al cliente, agli atti, Telecom ha precisato che l'indennizzo complessivo di € 230,00, da accreditarsi su fatture di prossima emissione, è stato così ripartito: € 225,00 per guasto alla linea voce, dal 3 luglio al 21 luglio 2012 (come da criterio di calcolo stabilito ai sensi dell'art. 26 delle Condizioni generali di abbonamento) ed € 5,00 per guasto ADSL, dal 1 agosto al successivo 4 agosto 2012 (come da criterio di calcolo stabilito ai sensi dell'art. 8.3 delle Condizioni generali di contratto per il *servizio broadband*). Un primo accredito è stato disposto nel conto 1/2013, che ha generato fattura negativa di € - 75,50, e la rimanente somma -assicura l'operatore - è in corso di accredito e verrà corrisposta nella fattura relativa al bimestre successivo.

Il legale del ricorrente ha replicato che l'indennizzo è tardivo, inadeguato rispetto al pregiudizio subito e che il proprio assistito non ha né accettato la somma sopra liquidata né concordato alcunché con l'operatore; pertanto insiste nell'accoglimento della domanda di definizione, come originariamente formulata.

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 spese, si osserva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di discussione di secondo grado non si è tenuta, in quanto non richiesta, né ritenuta utile ai fini dell'odierna decisione.

2. Nel merito

L'odierna controversia si incentra sul disservizio da interruzione, per guasto, della linea voce e dell'ADSL.

Dall'esame di tutta la documentazione esibita agli atti emerge, quanto alla linea voce RTG, che l'utenza in questione ha regolarmente funzionato nei mesi di luglio ed agosto 2012, fatto salvo il periodo dall' 8 al 20 luglio, durante il quale non si evidenzia traffico in uscita; difatti, l'utente ha segnalato l'inconveniente al Servizio clienti Telecom. Pertanto, i giorni indennizzabili risultano, in totale 13. L'operatore ha disposto la liquidazione del relativo indennizzo, per come si è diffusamente esposto in premessa.

Quanto al guasto alla linea ADSL, aperto in data 1 agosto 2012 e chiuso il successivo 4 agosto, si osserva che Telecom ha liquidato la somma di € 5,00 in applicazione dell'art. 8.3 delle Condizioni generali di contratto per il *servizio broadband* e dell'art. 7 delle Condizioni generali di abbonamento. Ai sensi di tale ultima clausola contrattuale "*Telecom Italia si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno non festivo, compreso il sabato, successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione.*" Nel caso di specie, pertanto, detratti i primi due giorni di franchigia successivi alla segnalazione, Telecom ha liquidato l'indennizzo per il guasto ADSL per un solo giorno di ritardo.

Da quanto sopra esposto, rilevato che Telecom ha accolto la domanda del ricorrente ed ha già proceduto a liquidare gli indennizzi su fatture, (infatti un primo accredito è stato disposto nel conto 1/2013, che ha generato una fattura negativa di € - 75,50, e la rimanente somma è in corso di accreditamento e verrà corrisposta nella fattura relativa al bimestre successivo), si ritiene di dover rigettare la domanda di indennizzo.

Tuttavia, dall'esame della documentazione agli atti si evince che la pratica di reclamo e la liquidazione degli indennizzi dovuti all'utente non sono state gestite entro i termini contrattualmente stabiliti dalla Carta dei Servizi. Infatti, l'istruttoria ha chiarito che gli indennizzi medesimi, alla data dell'odierna definizione, non sono stati interamente corrisposti. Emerge, pertanto, ad avviso di questo Comitato, una responsabilità contrattuale di Telecom Italia per il ritardo nell'esecuzione degli adempimenti suddetti.

Al riguardo si osserva che, ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 8 e 11 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli organismi di telecomunicazioni indicano nelle proprie carte dei servizi il termine ultimo per la definizione dei reclami (che non può superare i 45 giorni); provvedono, nei casi previsti, a corrispondere agli utenti gli indennizzi automatici secondo criteri di proporzionalità; provvedono all'accredito degli importi dovuti entro la prima fatturazione utile.

Nella propria Carta dei servizi, Telecom Italia ha stabilito un termine massimo di 30 giorni per definire i reclami e darne riscontro alla propria clientela.

Nel caso di specie, viceversa, l'odierno istante ha ripetutamente segnalato i disservizi sin dal 3 luglio 2012, il riscontro alle sue segnalazioni e richieste di indennizzo è avvenuto con missiva del 29 novembre 2012, tuttavia, l'erogazione degli indennizzi dovuti è ancora in corso. Ciò stante, si ravvisa un inadempimento contrattuale, da parte dell'operatore convenuto, nella gestione della pratica in questione e l'inadempimento perdura alla data dell'odierna definizione. Pertanto si stabilisce che la società convenuta corrisponda all'odierno ricorrente un indennizzo nella misura stabilita dall'art. 11, allegato A alla delibera Agcom n. 73/11/CONS. L'indennizzo qui considerato viene calcolato dal primo giorno di ritardo nell'adempimento, ovvero dal 2 agosto 2012 al 15 febbraio 2013, per complessivi 198 giorni di disservizio, per un totale di € 198,00 (centonovantotto/00).

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto, dopo opportuna valutazione del comportamento delle parti nel corso dell'udienza di conciliazione e nella fase di definizione della controversia, che sia equo disporre, a carico della società Telecom Italia, un rimborso di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di ristoro 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; 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 Bar Xxxxx e Ristorante Pizzeria xxxxx nell'odierna istanza di definizione della controversia, come di seguito:
 - a) corrispondere la somma di € 198,00 (centonovantotto/00) a titolo di indennizzo per ritardata risposta/gestione dei reclami;
 - b) corrispondere la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

2) 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.;

3) 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";

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.

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