

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.58

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Morelli Xxxxx c/ Telecom Italia xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 27/03/2013, 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 9 gennaio 2013, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 1236, con cui la Sig.ra Morelli 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 15 gennaio 2013 (prot. n. 2277), 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. 9300 del 22 febbraio 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 15 marzo 2013, alla relativa udienza di discussione;

Atteso che, il giorno dell'udienza di discussione, fissata per il 15 marzo 2013, l'operatore Telecom ha presenziato a mezzo di un proprio legale, viceversa parte ricorrente è rimasta assente;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La sig.ra Morelli Xxxxx, titolare di utenza di rete fissa con numero xxxxx, chiedeva l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente con la Società Telecom Italia, lamentando l'inadempimento contrattuale dell'operatore per malfunzionamento del servizio voce e per assenza del servizio Adsl.

In relazione alla controversia veniva esperito infruttuosamente un tentativo di conciliazione in data 14 novembre 2012, come da verbale in atti; le parti, pur avendo aderito all'udienza, non raggiungevano alcun accordo, in quanto la proposta del gestore, di storno totale della fattura di II bimestre 2012, pari ad € 188,50, non veniva accolta dalla ricorrente.

Con l'odierna istanza di definizione la sig.ra Morelli chiede lo storno delle fatture emesse, il rimborso degli addebiti per canoni ADSL ed un indennizzo per il disservizio, asseritamente occorso all'utenza in oggetto, fino al 2 ottobre 2012.

La società convenuta, tempestivamente costituita, contestava integralmente le argomentazioni di parte avversa, evidenziando, in particolare, che:

- la linea RTG voce è stata riattivata, per rientro da ULL, in data 20 febbraio 2012 e, contestualmente, è stato attivato anche il servizio ADSL internet 7 mega, come da schermate di sistema, agli atti;
- in data 19 marzo 2012, la cliente reclamava per la mancata cessazione del servizio ADSL ed espressamente ne chiedeva disdetta a causa del mancato funzionamento;
- il reclamo non veniva accolto in quanto la cliente non aveva mai, fino ad allora, inoltrato alcuna segnalazione di guasto/mancato funzionamento;
- l'operatore aveva, infatti, eseguito un unico intervento tecnico risolutivo della problematica, per fornitura filtro ADSL, che impediva il corretto utilizzo del servizio;
- su espressa richiesta dell'istante, l'operatore inseriva l'ordine di cessazione del servizio ADSL, con decorrenza 15 aprile 2012 ed, in seguito, rimborsava i canoni ADSL pagati anticipatamente (come risulta dal conto Telecom n. 3/2012, agli atti);

- quanto ai reclami, la società resistente dimostra, allegando la documentazione probatoria, di avere tempestivamente dato riscontro all'utente, comunicandole il mancato accoglimento dei reclami, per infondatezza;
- evidenza, altresì, l'esistenza di una morosità, a carico della ricorrente, di complessivi € 204,50, per il mancato pagamento del conto 4/09, di € 16,00, e del conto 5/12, di € 188,50, come da allegata documentazione in atti;
- infine, per quanto concerne il lamentato guasto alla linea voce, Telecom rileva l'esistenza di due segnalazioni di guasto, riportate sui propri sistemi (la prima segnalazione è del 19/9/2012 – fine disservizio 22/9/2012; la seconda è del 1/10/2012 – fine disservizio 2/10/2012); entrambi i guasti risultano riparati entro i termini contrattuali (artt. 7 e 26 Condizioni Generali di Abbonamento) e, pertanto, non sono indennizzabili.

Conclusivamente, Telecom chiede il rigetto, per infondatezza, della presente istanza di definizione, con ogni conseguenza di legge, ribadendo, come si è detto, l'esistenza di una pregressa morosità a carico della ricorrente.

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.

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 all'udienza fissata per la discussione del procedimento di secondo grado, l'operatore Telecom ha presenziato a mezzo di un proprio legale, viceversa parte ricorrente è rimasta assente.

2. Nel merito

L'odierna controversia si incentra sul malfunzionamento del servizio voce e sull'assenza del servizio Adsl, con conseguente richiesta di indennizzo contrattuale e storno/rimborso degli addebiti per canoni ADSL.

2.1 Sul malfunzionamento del servizio voce.

Dalla documentazione acquisita agli atti, in particolare dalle schermate di sistema esibite a cura dell'operatore resistente, emerge l'esistenza di due segnalazioni di guasto, la prima delle quali risulta aperta il 19 settembre e risolta il successivo 22 settembre 2012; la seconda è stata aperta il giorno 1 ottobre e risolta il giorno seguente. A norma dell'art. 7 delle Condizioni Generali di Abbonamento, Telecom si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione ed, in caso contrario, si impegna a corrispondere al cliente un indennizzo nella misura stabilita dall'art. 26 delle predette CGA.

Nel caso di specie risulta evidente che il guasto è stato risolto oltre il termine di due giorni, contrattualmente previsto dall'art. 7 su citato, pertanto la ricorrente ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad un giorno di ritardo.

2.2 Sulla richiesta di rimborso/storno dei canoni ADSL per mancata fornitura del servizio.

Quanto all'inadempimento contrattuale di che trattasi, dall'istruttoria è emerso che, effettivamente, il servizio non è stato erogato a causa di un problema tecnico che ne impediva il corretto utilizzo. Ciò nonostante, va rilevata l'assenza di alcuna segnalazione di guasto/mancato funzionamento da parte della cliente. Infatti sulle schermate di sistema, esibite da Telecom, risulta annotata una sola richiesta di cessazione del servizio, motivata dal mancato funzionamento dello stesso, ma nessun reclamo in data anteriore.

Ad ogni modo, risulta provato che la ricorrente non ha potuto usufruire, nel periodo considerato, del servizio in questione, pertanto la medesima ha diritto al rimborso dei canoni ADSL, corrisposti anticipatamente. In proposito, Telecom sostiene di avere già provveduto al rimborso di dette quote, addebitate sul conto n.2/2012, mediante riaccredito sul successivo conto n. 3/2012. Dall'esame della documentazione suddetta emergono, tuttavia, addebiti

non dovuti per canoni relativi ai periodi di mancata fornitura del servizio e per costi di disattivazione, sicché le argomentazioni dell'operatore resistente non possono essere, in questa sede, integralmente accolte.

Per tutto quanto sopra esposto, si ritiene di dover accogliere, in parte, l'odierna domanda di definizione e stabilire che la società Telecom Italia provveda a stornare integralmente, in favore dell'odierna ricorrente, la fattura relativa al conto 5/12, di € 188,50, a compensazione delle somme alla stessa spettanti in ragione di un giorno di indennizzo per guasto alla linea voce e per canoni ADSL/costi di disattivazione, non interamente rimborsati in precedenza;

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto, dopo opportuna valutazione del comportamento delle parti in entrambi i gradi della controversia, 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; 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/rimborso/storno avanzate dalla sig.ra Morelli Xxxxx nell'odierna istanza di definizione della controversia, stabilendo, di conseguenza, che l'operatore Telecom Italia provveda ai sotto indicati adempimenti in favore della medesima:

a) provvedere allo storno integrale della fattura relativa al conto 5/12, di € 188,50, a compensazione delle somme alla stessa spettanti in ragione di un giorno di indennizzo per guasto alla linea voce e per canoni ADSL/costi di disattivazione, non interamente rimborsati in precedenza;

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;

5) 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