

## CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N.232 DEL 30/11/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
(Nunnari xxxxx/Telecom Italia xxx– utenza n. xxxxx)

### IL DIRETTORE

VISTI:

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";

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;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

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" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche ed integrazioni;

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 Co.Re.Com. Calabria, in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i

500,00 (cinquecento/00) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 10473 del 9 marzo 2015, con cui la ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 17 marzo 2015, prot. n. 11918, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta in data 3 aprile 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierna istante lamenta l'assenza di connessione ad internet dal 10 al 13 novembre 2014.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 17 dicembre 2014, si concludeva con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti. In quell'occasione, il rappresentante del gestore dichiarava che, nonostante l'esito negativo della conciliazione, Telecom avrebbe provveduto a corrispondere all'utente la somma di € 5,00 per il disservizio di che trattasi, per il periodo sopra specificato, come previsto dalla Carta dei Servizi.

Con l'odierna istanza di definizione della controversia, la ricorrente chiede il riconoscimento di un indennizzo pari ad € 300,00; con ciò, manifestando volontà conciliativa, senza ricorrere all'Autorità Giudiziaria, e precisa che la sua richiesta iniziale, manifestata all'atto della conciliazione, ammontava ad € 1000,00.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza della domanda avversaria.

Nei fatti, la convenuta conferma l'esistenza di un disservizio sulla linea ADSL dal 10 al 12 novembre 2014, come da Retrocartellino, in atti, risolto nei termini contrattuali; evidenzia, tuttavia, che, per spirito conciliativo, in occasione del tentativo obbligatorio di conciliazione, il rappresentante del gestore offriva un indennizzo onnicomprensivo di € 100,00. La controparte, dopo una prima richiesta di € 1000,00, si dichiarava pronta ad accettare un indennizzo di € 300,00 al fine di comporre bonariamente la vertenza. Telecom, nel verbale di mancato accordo, si impegnavo a corrispondere all'utente un indennizzo di € 5,00.

Unitamente alla memoria difensiva, l'operatore allega, a fine probatorio, copia del conto n. 2/2015, da cui risulta un accredito di € 5,00 in favore dell'odierna istante.

La società convenuta chiede il rigetto dell'odierno ricorso, perché infondato anche in diritto, evidenziando di avere applicato all'odierna fattispecie l'art. 7 delle proprie CGC, rubricato "Segnalazioni guasti - Riparazioni", che, al comma 2, prevede l'obbligo del gestore di ripristinare gli eventuali disservizi *"entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione..."*; in caso di ritardo, l'utente ha diritto ad un indennizzo calcolato ai sensi dell'art. 26 delle CGC.

Per quanto sopra, la società resistente respinge ogni addebito, evidenziando l'infondatezza della domanda avversaria, atteso che il guasto relativo al periodo su indicato è stato risolto nei termini previsti dalle CGC, e rilevando di avere, comunque, provveduto all'accredito in fattura della somma di € 5,00, corrisposta in via bonaria all'utente.

Conclude, insistendo per il rigetto integrale dell'odierno ricorso.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, deve dichiararsi inammissibile la domanda di risarcimento del maggior danno, avanzata da parte istante, attesa l'incompetenza, sul punto, di questo Organo decidente, per come disposto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento di procedura, di cui alla delibera n. 173/07/Cons;

SEMPRE IN VIA PRELIMINARE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado non è stata giudicata necessaria, dal momento che il fascicolo è adeguatamente documentato e la controversia è matura per la decisione;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, è emerso che la domanda di parte ricorrente non merita accoglimento, perché integralmente infondata, e deve essere respinta.

La documentazione esibita dall'operatore consente, infatti, di rilevare che la durata del guasto che qui si lamenta non ha oltrepassato il termine previsto dall'art. 7 delle CGC di Telecom Italia, secondo cui il gestore si impegna a ripristinare i disservizi sulla linea "entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione...". Il Retrocartellino guasti conferma l'esistenza di un disservizio sulla linea ADSL dell'odierna istante dal 10 al 12 novembre 2014. Il guasto lamentato non è, dunque, indennizzabile.

Ad ogni buon conto, per come risulta dalle fatture in atti, l'operatore ha disposto un accredito di € 5,00 in favore dell'odierna istante, visibile sul conto n. 2/2015. E' da ritenersi che tale accredito sia stato corrisposto alla cliente in via meramente bonaria.

Si rileva, altresì, che, sempre in un'ottica conciliativa, nonostante l'infondatezza della domanda, in occasione dell'udienza di conciliazione, l'operatore aveva offerto all'utente un indennizzo onnicomprensivo di € 100,00, che la stessa si rifiutava, vantando pretese di natura risarcitoria.

Altresì, deve rilevarsi che l'odierna controversia neppure avrebbe dovuto essere introdotta in questa sede, ostando a ciò la previsione di cui all'art. 2, comma 1 del vigente Regolamento indennizzi, di cui alla delibera n. 73/11/Cons, che, nel circoscrivere l'ambito di applicazione del detto Regolamento, statuisce: "Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale, risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi".

Tutto ciò considerato, si conferma il rigetto integrale della domanda di parte ricorrente, perché infondata in fatto ed in diritto;

RITENUTO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura; e ciò, in considerazione del comportamento delle parti e dell'infondatezza dell'istanza, che rasenta la temerarietà;

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

- 1) Il rigetto della domanda di indennizzo per guasto servizio ADSL, avanzata da Nunnari C. con l'odierna istanza di definizione nei confronti di Telecom Italia;
- 2) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 3) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "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 determina 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 Co.Re.Com. 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.

Il Responsabile del Procedimento  
F.to D.ssa Caterina Romeo

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria  
F.to Avv. Rosario Carnevale