

CO.RE.COM. CAL/OE

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N 108 DEL 08-05-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxxxx Rovere /Linkem n. utenza 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 del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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 19/21 dicembre 2017;

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: " a/ 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. 7728 del 16 febbraio 2017, con cui il 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 24 febbraio, prot.n. 8984, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la memoria difensiva della Società resistente pervenuta a mezzo e-mail il 24 marzo 2017 nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA la memoria di replica del ricorrente pervenuta a mezzo e-mail il 01 aprile 2017 nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTE le repliche della Società resistente pervenute a mezzo e-mail il 05 aprile 2017;

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

CONSIDERATO che il ricorrente ha proposto ricorso per i motivi meglio specificati nell'atto introduttivo del presente procedimento da intendersi qui integralmente riportati e trascritti;

VISTE le richieste formulate nel ricorso anch'esse da intendersi, qui integralmente riportate e trascritte;

DATO ATTO che la società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito ed insiste per il rigetto di ogni domanda avversaria per i motivi specificamente esposti nella memoria difensiva da intendersi qui integralmente riportati e trascritti;

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi il 24 gennaio 2017, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, 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.

PRELIMINARMENTE devono essere dichiarate inammissibili le richieste di indennizzo per mancata risposta ai reclami e per pratica commerciale scorretta, in quanto non proposte e quindi non esaminate nel giudizio di primo grado, come si evince dal verbale di mancata conciliazione del 24 gennaio 2017;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva, sulla scorta della documentazione acquisita, che non è emersa alcuna responsabilità in capo alla società resistente. Sebbene il ricorrente lamenti il malfunzionamento del servizio dal mese di agosto, il gestore dimostra documentalmente che la prima segnalazione risale al 16 ottobre 2015 e che il disservizio è stato risolto tempestivamente il successivo 21 ottobre.

Con riferimento poi alla segnalazione del 23 ottobre 2015 tramite cui è stata segnalata al gestore, ancora una volta, l'assenza di connessione adsl sull'utenza oggetto del presente ricorso, si osserva che, se da un lato, agli atti di causa vi è la prova di tale disservizio, tant'è che dopo l'espletamento delle verifiche, in data 30 ottobre 2015 il gestore ha comunicato al cliente l'opportunità di effettuare un intervento tecnico presso la sua abitazione, dall'altro, a seguito del predetto intervento, il disservizio è stato eliminato il 05 novembre 2015, come si evince dal ticket prodotto dal gestore. Dopo quest'ultima segnalazione, per circa otto mesi, il ricorrente non ha reclamato alcunché. Infatti, agli atti di causa, risulta che relativamente ad altre disconnessioni, la segnalazione al gestore è avvenuta il 28 luglio 2016. A fronte di questo nuovo reclamo, come emerge dagli atti depositati, il gestore si è attivato, espletando le necessarie verifiche tecniche, che, tuttavia, non hanno riscontrato il lamentato malfunzionamento e, conseguentemente, il ricorrente è stato invitato a verificare la navigazione.

In tema di malfunzionamento, la Delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché l'univoco orientamento dell'Autorità in materia, ha stabilito che *"Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere*

contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione", (si vedano, *ex pluris*, le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR).

E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. L'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Infine, per quanto concerne la richiesta di recesso dal contratto, si rileva che il fax del 17 dicembre 2015 non costituisce un valido esercizio di tale diritto dovendosi rispettare le modalità previste dalle condizioni generali di contratto. Pertanto, il recesso esercitato validamente è quello datato 08 settembre 2016, a fronte del quale il gestore ha cessato il contratto correttamente nei trenta giorni dalla presa in carico della richiesta.

Per le suesposte ragioni, il ricorso non può trovare accoglimento.

CONSIDERATA la totale infondatezza del ricorso, non sussistono le condizioni per il riconoscimento delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

- 1) Il rigetto integrale del ricorso presentato dal Sig. Rovere S., nei confronti dell'operatore Linkem;
- 2) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 1) 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";
- 2) La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia 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.

Reggio Calabria, 08 maggio 2018

Il Responsabile del Procedimento
F.to Emanuela Quattrone

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