

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N.220/2012

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA -Calabrò xxx c/TELECOM ITALIA xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 29 novembre 2012, 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. Calabria;

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- Co.Re.Com." e ss.mm. e ii.;

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 ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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);

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 16 maggio 2012, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 23030, con cui la sig.ra xxxxxxxx ne ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la 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 ss. mm. e ii.;

la nota del 23 maggio 2012, prot. n. 24131, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La sig.ra xxxxxxxx ha dichiarato quanto segue:

dall'attivazione delle linee, telefonica e Adsl (anno 2010), ci sono stati sempre problemi (linea disturbata da continui "rumori"; continue disconnessioni della linea internet);

al momento della segnalazione del disservizio, il Servizio Clienti ha suggerito di effettuare il passaggio dal contratto "Alice casa" a quello "tradizionale";

con nota del 10 febbraio 2012, visto il permanere del malfunzionamento, ha chiesto la riparazione del guasto ed il ripristino immediato della linea;

il 13 febbraio 2012, sono intervenuti i tecnici per rimediare al guasto.

Per i suesposti motivi, la sig.ra xxxxxxxx, il 20 febbraio 2012, ha promosso davanti a questo Co.Re.Com. il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione.

Nelle more, con nota del 28 febbraio 2012, Telecom ha richiesto l'integrazione dei dati dell'utente al fine di dar corso alla richiesta di risoluzione del guasto e nello specifico ha comunicato: "a seguito della sua segnalazione del 10/02/2012 (...) le informazioni da Lei fornite non sono sufficienti a consentirne la lavorazione";

con nota del 13 aprile 2012, ha comunicato: "abbiamo effettuato i dovuti controlli e riscontrato la presenza di anomalie che sono state risolte. (...). La informiamo di aver disposto a Suo favore un accredito di euro 65,00 su fattura di prossima emissione, quale indennizzo per la ritardata riparazione dei guasti adsl dal 31/5/2011 al 7/6/2011, dal 21/9/2011 al 2/10/2011 e dall'8/2/2012 al 14/2/2012."

Il 16 maggio 2012, con istanza introduttiva del presente contenzioso, il ricorrente, ribadendo le proprie doglianze, ha richiesto a questo Co.Re.Com. "il rimborso dei canoni pagati, gli indennizzi spettanti per legge", nonché il riconoscimento delle spese di procedura.

L'odierna convenuta ha controdedotto in ordine ai rilievi sollevati dalla ricorrente. Tuttavia, le memorie sono state prodotte il 12 luglio 2012, dunque, oltre il termine stabilito nella nota di avvio del procedimento del 23 maggio 2012.

Motivi della decisione

1 In tema di rito.

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

E' opportuno, anche, evidenziare che non può essere oggetto di esame ed è, dunque, irricevibile, la memoria dell'operatore, atteso che il deposito è avvenuto tardivamente (12 luglio 2012), ossia oltre il termine assegnato nella nota di avvio del procedimento del 23 maggio 2012.

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento delle parti nella fase della conciliazione e, nello specifico, evidenziare che l'operatore convenuto ha partecipato all'udienza di conciliazione.

In data 13 settembre 2012, il ricorrente ha avanzato formale richiesta di convocazione udienza, istanza rigettata in quanto tardiva. Tuttavia, questo Co.Re.Com. non ha indetto udienza poiché non ritenuta indispensabile ai fini dell'odierna decisione.

2 Riguardo al merito.

2.1 Con riferimento alla riparazione del guasto

Ai fini di una puntuale disamina del caso de quo, è opportuno evidenziare che risulta pacifico, dalla documentazione in atti, che si è verificato il disservizio lamentato.

In particolare, dalla nota del 13 aprile 2012, con cui Telecom ha riscontrato la "presenza di anomalie", è stato appurato sia che le segnalazioni dell'utente sono state numerose e, anche, inoltrate in tempi brevi l'una dall'altra (31 maggio e 21 settembre 2011; 8 febbraio 2012), sia, anche, che il guasto non è stato, mai, risolto in modo definitivo.

L'operatore non ha fornito motivazioni tecnico - giuridiche in ordine al malfunzionamento del servizio voce e del servizio Adsl, né ha dimostrato di avere garantito l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3 comma 4 della delibera 179/03/CSP; e alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sezione II, 20 gennaio 2010 n.936) con cui è stato acclarato che *"il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento, deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento."*

Non è sufficiente rappresentare la chiusura dei vari trouble tickets aperti su segnalazione di disservizio dell'istante, ma è, dunque, necessario provare la regolare e continua fornitura dei servizi.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie, è stato rilevato che il malfunzionamento dei servizi voce e Adsl è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'operatore, ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dal ricorrente

Per quanto concerne il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio, atteso che, dalla documentazione in atti, risulta impossibile individuare l'intero periodo di malfunzionamento (il ricorrente non ha dato prova di tutte le segnalazioni inoltrate al Servizio Clienti), lo stesso è assorbito e, dunque, ricompreso negli importi riconosciuti a titolo di indennizzo.

2.2 Con riferimento all'indennizzo

Attesa la responsabilità della Telecom in ordine a quanto lamentato dall'istante, il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dai massimali previsti dalla Carta dei Servizi.

Ai fini di corretta determinazione della misura dell'indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità, rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante, come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, si ritiene di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, affinché da tale inadempimento non discendano misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate per entrambe le parti.

In conclusione, considerato il periodo di inizio del disservizio (anno 2010); rilevato, altresì, che dalla documentazione in atti, risulta impossibile individuare l'intero periodo di malfunzionamento (non si ha contezza di tutte le segnalazioni inoltrate al Servizio Clienti), si ritiene equo liquidare un indennizzo pari a € 600,00, per entrambe le linee, telefonica e adsl.

Tale importo soddisfa, anche, la richiesta di rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio.

Dalla somma riconosciuta a titolo di indennizzo, laddove fosse stato già accreditato, dovrà essere scorporato l'importo di € 65,00, riconosciuto da Telecom quale indennizzo per la ritardata riparazione dei guasti adsl.

Ritenuto, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione, devono 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 Con riferimento alle spese di procedura

L'art. 19, comma 6, del Regolamento sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"* e che *"quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi"* vadano comunque *"rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione"*.

Nel caso di specie, va rilevato che, solo a seguito del tentativo di conciliazione, Telecom ha predisposto l'accredito di € 65,00, quale indennizzo per la ritardata riparazione dei guasti adsl.

Per quanto sopra precisato, si ritiene equo liquidare l'importo di € 100,00 (cento/00), a titolo 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'irricevibilità, per quanto detto in parte motiva, della memoria dell'operatore Telecom;
- 2) La Telecom Italia xxxxx., in accoglimento dell'istanza formulata in data 16 maggio 2012 dalla sig.ra xxxxx, è tenuta a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:
 - a) € 600/00 (seicento/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio telefonico e adsl (tale importo soddisfa, anche, la richiesta di rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio);
 - b) € 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese di procedura.
- 3) Dalla somma riconosciuta a titolo di indennizzo, laddove fosse stato già accreditato, dovrà essere scorporato l'importo di € 65,00, riconosciuto da Telecom quale indennizzo per la ritardata riparazione dei guasti adsl;
- 4) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 5) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'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.;
- 6) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";
- 7) 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 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;
- 8) La Telecom Italia xxx è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. 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 D. Lgs. 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

V. Il Direttore del Co.Re.Com.

f.to Avv. Rosario Carnevale

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro