

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N. 11

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA -Rao xxxx c/TELECOM ITALIA xxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 30/01/2013, 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. 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 24 luglio 2012, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 33537, con cui il sig. xxxx 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 26 luglio 2012, prot. n. 33791, 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

Il ricorrente xxxx ha dichiarato quanto segue:

da febbraio 2012, a seguito di attivazione dell'utenza xxxx, per cambio residenza, il servizio Adsl/alice 7 mega ha avuto un funzionamento precario con frequenti cadute di connessione, soprattutto nei giorni di sabato e domenica del mese di giugno;

a seguito di intervento tecnico, Telecom ha consigliato di sostituire il modem e installare "un filtro (splitter)". Tale sostituzione non ha risolto il problema.

Con verbale di mancato accordo del 18 luglio 2012, in sede di Commissione di conciliazione, formata da un membro Telecom e da un membro dell'Associazione dei Consumatori, il gestore ha proposto € 500,00 (cinquecento/00) e l'Associazione, per conto dell'utente, ha rifiutato la proposta.

Il 24 luglio 2012, con istanza introduttiva del presente contenzioso, il ricorrente ha richiesto a questo Co.Re.Com. "il ripristino delle condizioni regolari per la fornitura del servizio Adsl/Alice"- "la risoluzione radicale delle criticità denunciate"- "il rimborso relativo al disservizio subito"; "il rimborso per l'acquisto del modem e filtro".

Con memoria del 6 agosto 2012, l'odierna convenuta ha controdedotto in ordine ai rilievi sollevati dalla ricorrente:

dalle verifiche effettuate da Retrocartellino, è emerso che dal 3 febbraio 2012 l'utenza de qua ha avuto diversi guasti, e tutte le relative segnalazioni sono state risolte nei termini previsti dalle CGA, tranne l'ultima del 16 giugno 2012;

a seguito degli interventi tecnici sono stati sostituiti il modem e il filtro (splitter);

il 7 luglio 2012, è stato addebitato l'intervento per manutenzione di € 80,00 con la seguente motivazione: "Guasto router del cliente".

Il 7 agosto 2012, Telecom trasmette a questo Co.Re.Com. la nota relativa alla corresponsione del "rimborso per ritardata riparazione guasto adsl", pari a € 100,00, per il periodo ricompreso dal 9 giugno al 16 luglio 2012.

Il ricorrente non ha prodotto memorie di replica, adducendo di non aver ricevuto per e-mail le memorie del gestore.

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.

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento delle parti nella fase della conciliazione e, nello specifico, evidenziare che l'operatore ha proposto € 500,00 (cinquecento/00), al fine di dirimere la controversia.

Le parti non hanno avanzato formale richiesta di convocazione udienza e questo Co.Re.Com. non ha ritenuto indispensabile disporla ai fini dell'odierna decisione.

2 Riguardo al merito.

2.1 Con riferimento alla riparazione del guasto e all'installazione dello splitter

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, dal Retrocartellino afferente al periodo dal 3 febbraio al 17 luglio 2012, è stato appurato sia che le segnalazioni dell'istante sono state numerose e, anche, inoltrate in tempi brevi l'una dall'altra (3 febbraio; 6 febbraio; 22

febbraio; 27 aprile; 30 aprile; 6 maggio; 31 maggio; 9 giugno; 11 giugno; 16 giugno), sia, anche, che il guasto, sebbene le segnalazioni venissero chiuse in pochi giorni, non è stato risolto in modo definitivo, tant'è vero che si è protratto sino al 17 luglio 2012.

L'operatore non ha fornito motivazioni tecnico - giuridiche in ordine al malfunzionamento del servizio voce e del servizio Adsl ma ha solamente dichiarato che *"a seguito degli interventi tecnici sono stati sostituiti il modem e il filtro (splitter)"; non ha nemmeno 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.

Peraltro, l'istante ha dichiarato che nemmeno con l'installazione dello splitter il problema è stato risolto.

A tal proposito, Telecom non ha prodotto tabulati in cui si possa evincere la regolare erogazione del servizio nel periodo successivo al 16 luglio 2012.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie, è stato rilevato che il malfunzionamento del servizio 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

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 (3 febbraio 2012); considerato che la chiusura dell'ultima segnalazione è avvenuta il 17 luglio; rilevato, altresì, che il disservizio non è stato continuo e, dunque, dalla documentazione in atti risulta impossibile individuare concretamente i giorni di malfunzionamento, si ritiene equo liquidare un indennizzo pari a € 350,00 (trecentocinquanta/00).

Il rimborso del costo per l'acquisto del modem è ricompreso nella somma riconosciuta a titolo indennizzo per malfunzionamento della linea Adsl, atteso che non è stata prodotta agli atti nessuna attestazione relativa al costo sostenuto.

Dalla somma riconosciuta a titolo di indennizzo, laddove fosse stata già accreditata, dovrà essere scorporato l'importo di € 100,00 (cento/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 Telecom ha proposto, in ottica conciliativa, € 500,00 (cinquecento/00).

Per quanto sopra precisato, si ritiene equo compensare le 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) Telecom Italia xxxx, in accoglimento dell'istanza formulata in data 24 luglio 2012 dal sig. xxxxx, è tenuta a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, € 350/00 (trecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio adsl.
Le spese di procedura sono compensate tra le parti.
- 2) Dalla somma riconosciuta a titolo di indennizzo, laddove fosse stato già accreditato, dovrà essere scorporato l'importo di € 100,00 (cento/00), riconosciuto da Telecom quale indennizzo per la ritardata riparazione dei guasti adsl;
- 3) 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;
- 4) 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.;
- 5) 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";
- 6) 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 CoRe.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 7) La Telecom Italia xxxx 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

Il Presidente
f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore del Co.Re.Com.
f.to Avv. Rosario Carnevale