

*Co.Re.Com. Cal./BA*

DELIBERAZIONE N. 111

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA- ANNOZERO xxx xxxxxxxxxxx / H3G xxxxxx

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 15/05/2014, 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 5 dicembre 2013, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 52500, con cui la società Annozero di xxx xxxxx ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la Società H3G xxxx 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 18 dicembre 2013, prot. n. 54821, 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 società Annozero di xxx xxxxx, ha promosso dinanzi al Co.Re.Com. Calabria, il 25 settembre 2013, procedimento di Conciliazione contro l'operatore H3G xxx., avente ad oggetto: "*malfunzionamento, ripetute sospensioni fonia adsl per cause tecniche*". Considerato che il 28 ottobre 2013, in sede di udienza di conciliazione, non è stato raggiunto un accordo, il 5 dicembre 2013 il rappresentante legale della Annozero di xxx xxxxx ha introdotto il presente giudizio, ed ha rappresentato che la linea mobile del ricorrente è stata interessata da: "*Problemi di connessione dati e linea voce dal 23 luglio 2013 al 25 agosto 2013. Tale disservizio si è presentato nei mesi precedenti con riconoscimento da parte dell'operatore. Diversi reclami mai riscontrati*".

Ha chiesto pertanto, la risoluzione contrattuale per disservizi continui senza addebito di penali, indennizzo per i disservizi subiti, indennizzo per mancata risposta ai reclami e spese di procedura.

In seguito all'avvio del procedimento del 18 dicembre 2013, la H3G nel rispetto dei termini assegnati, ha prodotto memorie e documenti. In via preliminare ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza in merito alla domanda di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, in quanto tale richiesta risulta non avanzata nel propedeutico tentativo di conciliazione.

Sempre in via preliminare ha eccepito un ulteriore profilo di inammissibilità ai sensi art. 2, comma 1, allegato A, Delibera 73/11/CONS, in quanto, prima che avesse luogo l'udienza per tentativo di conciliazione, la H3G ha corrisposto all'istante la somma di Euro 20,00 per il contestato irregolare malfunzionamento del servizio (Euro 10,00 per ciascun mese), ed ha chiesto alla luce di tali profili di inammissibilità l'archiviazione della procedura.

Ad integrazione di quanto affermato con istanza di definizione, il ricorrente ha depositato memorie di replica con cui ha precisato che: *"sono prive di fondamento le eccezioni formulate dalla H3G, sulla presunta improcedibilità della domanda per corresponsione dell'indennizzo. L'istanza ha ad oggetto un disservizio sulla linea voce e adsl nel periodo intercorrente tra il 23/07/2013 al 25/08/2013. La fattura prodotta dall'operatore relativa al mese di agosto 2013, riporta genericamente uno sconto cortesia non precisato e non riconducibile al disservizio lamentato"*.

## **Motivi della decisione**

### **1. In tema di rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14, del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

Viene accolta l'eccezione preliminare di inammissibilità proposta da H3G in merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami. La stessa è stata formulata dall'istante con istanza di definizione, e non coincide con le richieste formulate nell'istanza di conciliazione (formulario UG).

In merito alla ulteriore richiesta di improcedibilità formulata dal gestore ai sensi art. 2, comma 1, allegato A, Delibera 73/11/CONS, occorre precisare che la stessa non può essere accolta, nonostante la H3G abbia corrisposto all'istante la somma di Euro 20,00 per il contestato irregolare malfunzionamento del servizio (Euro 10,00 per ciascun mese) antecedentemente l'udienza per tentativo di conciliazione. Gli importi corrisposti sono inferiori a quelli stabiliti dal citato Regolamento.

Parimenti viene dichiarata inammissibile, in applicazione dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, la domanda formulata da parte istante di *"risoluzione contrattuale per disservizi continui senza addebito di penali"*, in quanto il provvedimento che definisce la controversia può esclusivamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi/storni di somme non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. L'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta, in quanto non richiesta espressamente dalle parti non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione.

### **2. Riguardo al merito.**

#### **Sulla richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio**

Il ricorrente, riferisce di aver subito numerosi disagi alla propria utenza mobile dal giorno 23 luglio al 25 agosto 2013, causati da problemi di connessione dati e malfunzionamento della linea voce.

Per meglio inquadrare la fattispecie, occorre premettere che il contratto stipulato tra le parti è indubbiamente un contratto di somministrazione.

Occorre richiamare la delibera 22/10 CIR che stabilisce: *"Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso o acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale non sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c."*.

All'occorrenza, l'operatore può dimostrare l'adempimento anche tramite il deposito delle prove tecniche effettuate, dando prova di aver rispettato gli standard di qualità previsti dal contratto e dalla normativa. Stando alle dichiarazioni del ricorrente, i disservizi sono iniziati il 23 luglio 2013, reclamati tramite fax all'operatore il successivo 30 luglio, e sono proseguiti per tutto il mese di agosto, senza alcun preavviso alla società.

Disservizio confermato dallo stesso operatore nelle proprie memorie, là dove chiede l'improcedibilità dell'istanza per aver corrisposto all'istante la somma di Euro 20,00 per il contestato irregolare malfunzionamento del servizio, considerando Euro 10,00 per ciascun mese. In ogni caso, non ha fornito la prova di aver erogato il servizio in maniera regolare.

Stante ciò, si applica la Delibera n.73/11/CONS, art. 5, comma 2, rubricato: "*indennizzo per malfunzionamento del servizio*", comma 2, che stabilisce un indennizzo giornaliero pari a € 2,50 "*nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta servizi di ciascun operatore...*".

Considerato inoltre che l'utenza è business, trova applicazione anche l'art. 12, comma 3, della delibera citata, per cui l'importo deve essere considerato nella misura del doppio a far data dal 23 luglio e sino al 26 agosto 2013, per complessivi 23 giorni lavorativi, per un importo totale di Euro 115,00 (centoquindici/00) da cui va detratta la somma di Euro 20,00 già corrisposta.

### **3. Con riferimento alle spese di procedura**

L'art. 19, al comma 6, del Regolamento allegato alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, 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".

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**

L'accoglimento nei limiti esposti in motivazione dell'istanza presentata dalla Anzozero di xxxx xxxxx, per il che la società H3G xxxx. è tenuta a corrispondere a favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- 1) Euro 95,00 (venticinque/00) quale indennizzo per malfunzionamento del servizio.
- 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;
- 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.;

- 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";
- 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;
- La società H3G 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