

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

**DELIBERAZIONE N. 125**

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – GIOVANE xxxx c/ TELECOM ITALIA xxx.  
Utenze n. xxxx xxx e n. xxx xxxx**

**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 succ. modif. ed int.;

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 succ. modif. ed int.;

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 dicembre 2013, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 54112, con cui l'istante, ha chiesto l'intervento di questo organismo per la definizione della controversia in essere con la Società Telecom Italia; 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 succ. modif. ed int.;

le istanze del 8 gennaio 2014, acquisite al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 628 e n. 635, con cui l'istante, ha chiesto l'intervento di questo organismo per la definizione delle controversie in essere con la Società Telecom Italia; 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 succ. modif. ed int.;

la note del 23 gennaio 2014 prot. n. 3302 e n. 3419, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione delle deferite controversie;

la nota del 1 aprile 2014, prot. Co.Re.Com. Calabria n. 15159, con la quale il Responsabile del procedimento definitorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 18, comma 4 del summenzionato Regolamento, la riunione dei procedimenti;

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

Considerato quanto segue:

## Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

In data 18 dicembre 2013, l'istante ha esperito presso il Co.Re.Com. Calabria tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti dell'operatore Telecom Italia, che si è concluso con verbale di mancato accordo tra le parti. Successivamente ha depositato, istanza di definizione della controversia, specificando che: *"dal 16 novembre senza alcun preavviso ho subito l'interruzione dell'utenza telefonica e servizi adsl fino al 25 novembre"*.

Ha chiesto pertanto un indennizzo di: *"1.000,00 euro oltre le spese di procedura"*.

Con nota del 23 gennaio 2014, sono stati chiesti alle parti i chiarimenti istruttori ritenuti necessari. L'operatore ha prodotto memoria difensiva e documentazione a supporto della propria posizione specificando che:

- dalle verifiche effettuate nei sistemi Telecom, non risultano segnalazioni per guasti fonia/adsl nel corso dell'anno 2013;
- il 19 e 28 novembre 2013, l'istante è stato contattato dal servizio clienti dell'operatore, per sollecitare il pagamento di fatture;
- dalla disamina del Retrocartellino, documento in cui vengono riportati i singoli interventi effettuati da Telecom in modo da garantire la "tracciabilità" di tutte le vicende relative alle utenze, non emergono segnalazioni di guasti.

Sempre in data 8 gennaio 2014, in seguito al tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti dell'operatore Telecom Italia, che si è concluso con verbale di mancato accordo tra le parti, il ricorrente, ha depositato, istanza di definizione della controversia con cui ha specificato di essere: *"titolare di una attività commerciale...dal 16 novembre l'utenza telefonica e i relativi servizi internet non funzionano con grave ed irreparabile danno economico non potendo svolgere l'attività"*. Ha chiesto pertanto un indennizzo pari a Euro: *1.500,00 oltre alle spese di procedura"*.

Con nota del 23 gennaio 2014, sono stati chiesti alle parti i chiarimenti istruttori ritenuti necessari. L'operatore ha prodotto memoria difensiva e documentazione a supporto della propria posizione, precisando che:

- il cliente ha reclamato un ritardo nella riparazione del guasto della linea telefonica e adsl, a partire dal 16 novembre 2013;
- tale linea ha una consistenza RTG solo fonia, pertanto non risulta attiva alcuna adsl;
- dall'esame del Retrocartellino e degli altri sistemi Telecom, non emergono segnalazioni di guasti;
- risulta solo una sospensione in data 13 dicembre 2013, con riattivazione in giornata.

Con nota del 1 aprile 2014, prot. Co.Re.Com. Calabria n. 15159, le due istanze sono state riunite.

## Motivi della decisione

### 1. In tema di rito.

Preliminarmente si osserva che le istanze soddisfano i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento e sono pertanto proponibili ed ammissibili.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. L'udienza di discussione per i presenti ricorsi non si sono tenute, in quanto non richieste espressamente dalle parti e non ritenute necessarie ai fini dell'odierna decisione.

### 2. Riguardo al merito.

#### 2.1 Sulla richiesta di indennizzo per malfunzionamento utenze.

L'istante, con due separate istanze di definizione della controversia, riunite il 1 aprile 2014, prot. Co.Re.Com. Calabria n. 15159, ha lamentato di avere subito un disservizio sulla propria utenza business, a far data "dal 16 novembre", nonché sulla propria utenza privata, dal "16 novembre al 25 novembre". Tale interruzione ha determinato l'impossibilità di utilizzare i servizi sulle stesse attivi. Ha richiesto pertanto gli indennizzi a ristoro dei disservizi subiti.

La società Telecom, per entrambe le numerazioni ha contestato quanto dichiarato dall'istante, affermando che il servizio telefonico ha sempre funzionato regolarmente: inoltre ha fatto presente che dalla disamina del Retrocartellino e degli altri sistemi Telecom, non risultano segnalazioni di guasto né altre richieste.

Orbene, occorre far presente che l'art. 8, della Delibera 179/03/CSP, in merito a **Reclami e segnalazioni**, stabilisce che: "Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti. Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1".

Anche la Carta servizi dell'operatore all'art. 7 - segnalazione guasti- stabilisce che: " *1. Telecom Italia fornisce un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti attivo 24 ore su 24. Telecom Italia si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione.....*".

Nel caso de quo, dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante, antecedente all'istanza di conciliazione presentata a questo Corecom, per entrambe le utenze. La società resistente quindi, non poteva certamente conoscere la sussistenza di un malfunzionamento mai segnalato dall'utente. Inoltre dalla scarsa documentazione prodotta in copia da parte istante- sempre per entrambe le numerazioni-, in assenza di segnalazione di guasto, si evince che non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse e quindi le conseguenti richieste di indennizzo.

Atteso che il gestore non è stato posto in grado di conoscere (ed, in ipotesi, attivarsi per risolvere) eventuali disservizi, in quanto il deducente non ha mai reclamato il malfunzionamento, nessuna responsabilità può essere riconosciuta nei confronti di detto operatore. Ritenuto quindi che per quanto sopra esposto, non può ravvisarsi alcuna responsabilità in capo al gestore telefonico per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218, del codice civile in ordine a quanto lamentato dall'istante, le richieste da quest'ultimo formulate non meritano accoglimento.

### **3. Sulle 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.

Per tutto quanto sopra esposto.

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. Calabria 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**

Riuniti i procedimenti:

Il rigetto per le motivazioni di cui in premessa, dell'istanza presentata dal sig. Giovane M. nei confronti della società Telecom Italia.

- 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;

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del Processo Amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

#### **I Componenti**

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

#### **Il Presidente**

f.to Prof. Alessandro Manganaro

#### **V. Il Direttore**

f.to Avv. Rosario Carnevale