

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N.188/12

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA -xxxxxx di Dell'Acqua c/TELECOM ITALIA xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 3 ottobre 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/O3/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 5 aprile 2012, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 17337, con cui la xxxxxxxx ne ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la Società Telecom Italiaxxx, 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/O7/Cons. e ss. mm. e ii.;

la nota del 16 aprile 2012, prot. n. 18540, 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 xxxxxxxxxxxx ha dichiarato quanto segue:

le utenze xxxxxx - xxxxxx - xxxxx - xxxxxx servite da Tim, Telecom Italia Mobile, hanno funzionato discontinuamente "nel periodo compreso tra il mese di giugno e quello di agosto 2011";

ha segnalato il disservizio al Servizio Clienti, rappresentando che in alcune zone del centro cittadino, e precisamente in quelle zone in cui sono ubicate le proprie attività commerciali, tali utenze fossero totalmente disservite;

tale situazione ha arrecato danno alle attività commerciali, posto che le utenze vengono utilizzate per contattare clienti e fornitori e per essere contattati da questi ultimi;

"il servizio è stato totalmente ripristinato soltanto dopo circa 40 giorni dall'ultima segnalazione, effettuata nel mese di luglio 2011";

a fronte del disservizio subito nel mese di giugno, l'utente, il 6 ottobre 2011, ha promosso davanti a questo Co.Re.Com. il tentativo di conciliazione (oggetto: "assenza copertura rete").

Per il disservizio subito tra il mese di luglio e agosto (oggetto della presente controversia: "disservizio su utenze mobili, mancanza copertura rete periodo luglio-agosto 2011"), l'istante, il 17 gennaio 2012, ha promosso davanti a questo Co.Re.Com. il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti.

Il 5 aprile 2012, con istanza introduttiva del presente contenzioso, l'utente, ribadendo le proprie doglianze, ha richiesto a questo Co.Re.Com., rimborso parziale della fattura relativa al periodo di giugno-luglio, determinato equitativamente in € 300,00, per parziale utilizzo delle utenze; l'indennizzo per mancato riscontro al reclamo, il riconoscimento delle spese di procedura.

A seguito di nota di avvio del procedimento, del 16 aprile 2012, Telecom, con memoria difensiva del 26 marzo 2012, ha controdedotto ai rilievi sollevati dall'odierna ricorrente, precisando quanto segue:

la ricorrente, titolare di un contratto di abbonamento xxxxxx - Offerta commerciale RICARICABILE BUSINESS - Profilo tariffario TIM VALORE TO, ha chiesto l'indennizzo per guasti linee mobili;

il 26 giugno 2011 alle ore 18:10, il cliente ha chiamato il 191 lamentando un disservizio di rete, per mancanza di copertura ed è stato, immediatamente, riscontrato che il disservizio di rete, presente su xxxxxxxx, era già al vaglio della struttura di rete per una rapida risoluzione;

nei giorni successivi, il cliente ha richiamato il 191 per lamentare ancora la mancata risoluzione del disservizio di rete, nella zona di xxxxxxxx; e, anche, in tale occasione è stato riscontrato che il disservizio era in lavorazione alla struttura di rete;

in data 8 luglio 2011, ore 10:24, è stato contattato il cliente al n. xxxxxx e gli è stato riferito che il disservizio rete era in fase di risoluzione;

da verifiche effettuate sulla bacheca segnalazioni per disservizi di rete, nella zona di xxxxxx e nel periodo indicato dal cliente, sono stati constatati alcuni disservizi di rete gravità "bassa" e con una risoluzione avvenuta entro le 24-48h;

dalle segnalazioni effettuate, il cliente sembra aver subito una discontinuità del servizio per pochi giorni, dal 28 giugno 2011 all'8 luglio 2011;

nella zona da cui proveniva la segnalazione si è avuto un disservizio di un singolo impianto UMTS tra la fine di giugno e la prima metà di luglio 2011, in seguito ad un cambio release;

in quel periodo tale impianto è stato temporaneamente disattivato per attendere la definitiva soluzione da parte del fornitore, ma in zona il servizio voce e quello dati erano comunque presenti poiché offerti da altri impianti limitrofi, anche se con uno standard qualitativo inferiore;

non risultano pervenute ulteriori segnalazioni da parte del cliente (l'utente ha contattato il 191 per altre informazioni che gli sono state fornite), né sono stati inoltrati reclami scritti;

a maggiore garanzia della risoluzione del disservizio il 19 agosto, sul nodo in questione, è stato anche effettuato un cambio HW;

l'operatore provvederà a corrispondere l'indennizzo per 10 giorni di malfunzionamento parziale di due linee mobili, la xxxxxx e xxxxxx (secondo le dichiarazioni allegate al GU14), pari a € 5 al giorno per ogni linea, ex art. 5, all. A delibera 73/11/CONS.

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 convenuto ha partecipato all'udienza di conciliazione.

2 Riguardo al merito.

2.1 Con riferimento al malfunzionamento del servizio

Preliminarmente, è opportuno precisare che oggetto dell'odierna controversia è il disservizio subito su utenze mobili tra il mese di luglio e agosto 2011.

Entrando nel merito della fattispecie, deve osservarsi che il disservizio subito nella zona di via Palermo 19 (RC), è stato segnalato al Servizio Clienti il 26 giugno 2011, che ha prontamente riscontrato che l'operatore si era già attivato per la risoluzione dello stesso.

In data 8 luglio 2011, viene riferito all'utente che il guasto è in fase di risoluzione.

Nel caso in esame, Telecom ha posto fine al disservizio ed ha riconosciuto il malfunzionamento dal 26 giugno all'8 luglio 2012, impegnandosi (anche se dopo la presentazione del GU14) a corrispondere l'indennizzo per 10 giorni solamente per le utenze xxxxxx e xxxxxx.

Sul punto, si osserva, che l'8 luglio il disservizio è "*in fase di risoluzione*" e non, dunque, risolto (agli atti non risulta chiaro quando il disservizio sia venuto meno).

Peraltro, il disservizio lamentato ha riguardato tutte e quattro le utenze mobili (xxxxx-xxxxx - xxxxxx - xxxxx), tutte utilizzate per le attività commerciali facenti capo all'utente, e, dunque, utilizzate in quella zona, per come dichiarato dall'utente nel GU14.

Alla luce di tali considerazioni, questo Co.Re.Com. ritiene che vada riconosciuto alla ricorrente il rimborso parziale della fattura n. xxxxxx, relativa al periodo di giugno-luglio, per parziale utilizzo delle succitate utenze mobili.

2.2 Con riferimento alla mancata gestione del reclamo

La ricorrente ha avanzato una generica richiesta di indennizzo per mancata gestione del reclamo, senza circostanziare il periodo e senza fornire prova del reclamo.

Contrariamente, parte convenuta ha dimostrato di aver risolto il disservizio ed ha, altresì, evidenziato che da metà luglio non risultano ulteriori segnalazioni di guasto, né, tantomeno, alcun reclamo scritto da parte dell'utente.

Pertanto, ed in conclusione, questo Co.Re.Com. ritiene che non possa essere riconosciuto alla ricorrente il relativo indennizzo.

2.3 Con riferimento al rimborso della fattura

Per quanto rilevato al punto sub 2.1, Telecom sarà tenuta a rimborsare parzialmente la fattura n. xxxxxx di € 654,25, relativa al periodo di giugno-luglio, nella misura di € 300,00 (trecento/00), per parziale utilizzo delle utenze xxxxxx - xxxxxx - xxxxxx, nel mese di luglio.

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'esperienza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, è opportuno evidenziare che ha partecipato all'udienza di conciliazione.

Per quanto sopra precisato, si ritiene equo compensare le spese della procedura di definizione.

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'operatore Telecom Italia xxx, per quanto in parte motiva, è tenuto a rimborsare parzialmente, in favore dell'utente, la somma di € 300,00 (trecento/00), per parziale utilizzo delle utenze xxxxxx -xxxxxx- xxxxxx - xxxxxx, nel mese di luglio 2011.
Le spese di procedura sono compensate tra le parti.
- 2) 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.;
- 3) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento su indicato "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";
- 4) 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;
- 5) La società Telecom Italia 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