

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N.236/12

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA -Aloi xxxx 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 4 luglio 2012, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 30578, con cui il sig xxxx ne ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con Telecom Italia xx, 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 9 luglio 2012, prot. n. 31418, 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 sig. xxx ha dichiarato quanto segue:

è titolare dell'utenza xxxx, attivata con contratto telefonico denominato "Alice tutto incluso con Aladino Voip", e dell'utenza secondaria xxxx, attivata con contratto telefonico denominato "Alice voce no problem";

i tecnici Telecom hanno provveduto ad installare, presso la propria abitazione, il modem necessario per il collegamento ad internet, nonché un telefono cordless Aladino;

ha comunicato a Telecom il mancato o parziale funzionamento della linea xxxx;

il problema ha continuato a persistere nonostante la sostituzione del telefono (mod. Aladino Voip Alice Telecom Sirio Swap "Repair" NMU 706603);

gli operatori non sono riusciti a dare una esauriente spiegazione alla segnalazione dei disservizi;

l'uso del cordless è necessario atteso che la figlia del titolare dell'utenza è soggetto diversamente abile;

oggetto di contestazione sono i bimestri 6/11 e 1/12.

Per i suesposti motivi, il sig. xxx il 3 aprile 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 4 luglio 2012, con istanza introduttiva del presente contenzioso, ribadendo le proprie doglianze, ha richiesto a questo Co.Re.Com. la restituzione delle somme corrisposte e non dovute per i bimestri 6/11-1/12; gli indennizzi previsti dalla delibera 73/11/CONS e dalle Condizioni Generali di Abbonamento.

Con memoria del 31 luglio 2012, l'odierna convenuta ha controdedotto in ordine ai rilievi sollevati dall'istante:

il ricorrente contesta il malfunzionamento del numero aggiuntivo xxxx (Alice tutto incluso);

per la problematica de qua è stato già esperito un tentativo di conciliazione il 28 novembre 2011 conclusosi con verbale di accordo e corresponsione di indennizzo di € 1.800,00 con risoluzione del guasto;

l'ultima segnalazione di guasto risale all'11 novembre 2011 ed è stata chiusa il 16 novembre 2011 con fine disservizio al 15 novembre 2011 e nelle cui note viene riportato quanto segue: "prodotto voip guasto il cliente accetta sostituzione modem wifi e porte fxs integrate per utilizzare linea voip con apparecchi analogici eseguita sostituzione configurazione e prove presso cliente";

dal 16 novembre 2011, c'è solo una segnalazione di un guasto Adsl il 16 aprile 2012, con data chiusura il 19 aprile 2012 (guasto non indennizzabile perché risolto nei termini previsti dalle CGA).

Con memoria di replica del 7 agosto 2012, il ricorrente ha eccepito:

Telecom non ha provveduto a risolvere il guasto tecnico sull'utenza secondaria;

le numerose segnalazioni al Servizio Clienti non hanno ricevuto nessun riscontro;

l'11 novembre 2011 intervenivano i tecnici Telecom e il 28 novembre 2011 veniva risolto il guasto;

l'indennizzo di € 1.800,00 interessa un periodo superiore a cinque anni di disservizi (guasto aladino voip);

il verbale di conciliazione del 28 novembre 2011 non ha interessato i bimestri 6/11 e 1/12, in quanto a quella data le relative fatture non erano state ancora emesse dall'operatore;

il bimestre 6/11 riguarda il periodo dal 1 settembre al 31 ottobre 2011 e il bimestre 1/12 riguarda il periodo dal 1 novembre al 31 dicembre 2011.

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 tenuto dalle parti nella fase del tentativo di conciliazione, e nello specifico evidenziare che l'udienza di conciliazione si è conclusa con verbale di mancata conciliazione.

A seguito di istruttoria, questo Co.Re.Com. ha ritenuto non indispensabile disporre udienza di discussione.

2 Riguardo al merito.

2.1 Con riferimento al malfunzionamento

L'oggetto del tentativo di conciliazione del 28 novembre 2011, conclusosi con verbale di accordo e corresponsione di indennizzo di € 1.800,00 è il seguente: *"Mancata fornitura servizio fatturazioni in contestazione"*. Nello specifico, oggetto di contestazione totale erano i bimestri 5/10, 2/11, 3/11, 4/11, 5/11; mentre oggetto di contestazione parziale erano i bimestri 06/08, 1/09, 2/09, 1/10, 2/10, 3/10, 6/10, 1/11.

L'oggetto dell'odierna controversia è *"Malfunzionamento linea telefonica secondaria. Utenza xxxxx"* ed oggetto di contestazione sono i bimestri 6/11 e 1/12.

Ne deriva che il verbale succitato non ha interessato i bimestri 6/11 (dal 1 settembre al 31 ottobre 2011) e 1/12 (dal 1 novembre 2011 al 31 dicembre 2011), e la richiesta di *"restituzione somme"* deve essere accolta.

Per converso, considerato che al ricorrente è stato già corrisposto (con verbale di conciliazione del 28 novembre 2011) un importo di € 1.800,00, per il malfunzionamento subito sino al 28.11.2011 (data di risoluzione del guasto), la richiesta di indennizzo per i bimestri 6/11 e 1/12, e, dunque, per il periodo dal 1 settembre al 31 dicembre 2011, è, invece, rigettata.

2.2 Con riferimento al rimborso delle somme non dovute per i bimestri 6/11-1/12

Considerato che il ricorrente ha quantificato in modo blando e non chiaro la somma richiesta a titolo di rimborso; considerato, altresì, che l'operatore ha prodotto il dettaglio dei costi relativo ai bimestri 6/11 e 1/12 (dal quale desumere approssimativamente le somme non dovute), si ritiene equo liquidare un indennizzo pari a € 50,00 (cinquanta/00).

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, considerate le difese svolte ed il comportamento tenuto dalle parti (l'operatore ha partecipato all'udienza di conciliazione), si ritiene congruo compensare integralmente 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) Telecom Italia xxxx., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 4 luglio 2012 dal sig. xxxx Giuseppe, è tenuta a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, € 50/00 (cinquanta/00), a titolo rimborso somme non dovute per i bimestri 6/11-1/12.

Le spese di procedura sono compensate tra le parti.

- 2) 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;
- 3) 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.;
- 4) 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";
- 5) 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;
- 6) 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

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore del Co.Re.Com.

f.to Avv. Rosario Carnevale