

*Co.Re.Com. Cal./FG*

## DELIBERAZIONE N. 55

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Malavolta xxxx. c/TELECOM ITALIA xxx

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 27/03/2013, 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 13 dicembre 2012, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 54655, con cui la xxxx ne ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con 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 19 dicembre 2012, prot. n. 55610, 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 dichiarato quanto segue:

*"dal 19 maggio 2012, il servizio di telefonia fissa, internet adsl non è stato regolare, in quanto varie volte nel corso della giornata non si ricevevano le telefonate nonostante a chi telefonasse la linea risultava libera".*

Per i suesposti motivi, l'1 ottobre 2012, il ricorrente 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 13 dicembre 2012, con istanza introduttiva del presente contenzioso, l'istante ribadendo le proprie doglianze, ha richiesto a questo Co.Re.Com. il risarcimento danni per un importo pari a € 1.500,00.

Con memoria del 15 dicembre 2013, il ricorrente ha ribadito quanto, già espresso e richiesto con istanza GU14.

Con memoria del 15 dicembre 2013, l'odierna convenuta ha controdedotto in ordine ai rilievi sollevati dall'istante:

il cliente ha reclamato per guasti linee xxxx, xxxx e xxxx dal 19 maggio 2012;

l'utenza xxxx è collegata in PBX con l'utenza xxx;

il 14 giugno 2012 si è svolto presso il Co.Re.Com. Calabria il tentativo di conciliazione (istanza del 15 maggio 2012 con prot. n. xxxx avente ad oggetto *"guasto linee dal 28.04.2012"*) conclusosi con esito positivo e riconoscimento dell'indennizzo di € 1.800,00;

in tale occasione il legale dell'istante ha confermato il corretto funzionamento delle utenze e si è addivenuto ad un accordo positivo;

la somma riconosciuta ha soddisfatto i disservizi verificatesi sulle utenze nel periodo dal 28 aprile 2012 al 14 giugno 2012 (data del verbale di conciliazione);

il 15 maggio 2012, il cliente ha presentato anche l'istanza GU5 al Co.Re.Com.;

l'11 giugno 2012 è pervenuto il reclamo con il quale il cliente lamentava alla data 8 giugno 2012, *"malfunzionamento in ricezione delle nostre utenze telefoniche da circa 23 giorni"*;

il reclamo dell'8 giugno 2012 non è stato fornito riscontro in quanto ritenuto oggetto del tentativo di conciliazione il cui iter non si era ancora concluso;

con una seconda istanza UG del 1 ottobre 2012 (1° grado dell'odierna controversia), il cliente ha lamentato che *"dal 19 maggio 2012, il servizio non è stato regolare, in quanto varie volte nel corso della giornata non si ricevevano le chiamate nonostante a chi telefonava la linea risultava libera"*;

dalle verifiche effettuate da retrocartellino del 1 aprile 2012e sino data della produzione delle memorie (15 dicembre 2013), *"emergono quattro segnalazioni per il numero xxxx e cioè:*

*segnalazione del 30/04/2012 – data fine disservizio 16/05/2012 – chiusura del 17/05/2012;*

*segnalazione del 17/05/2012 – data fine disservizio 18/05/2012 – chiusura del 19/05/2012;*

*segnalazione del 21/05/2012 – data fine disservizio 15/06/2012 – chiusura del 18/06/2012;*

*segnalazione del 23/07/2012 – chiusura del 23/07/2012 ;*

*e n.1 segnalazione per il n. xxxx (...) del 23/07/2012 – chiusura del 23/07/2012"*;

la consultazione dei retro cartellini delle tre utenze avvalorà la tesi che il disservizio sia stato eliminato in occasione del tentativo di conciliazione del 14 giugno 2012;

in data 11 ottobre 2012, in occasione del (secondo) tentativo di conciliazione, conclusosi con esito negativo, è stato evidenziato al rappresentante del cliente che il periodo in contestazione era stato già oggetto di precedente tentativo di conciliazione conclusosi con esito "positivo";

rimarrebbe da indennizzare solo il guasto del giorno 15 giugno, visto che il verbale di conciliazione ha "coperto" i guasti fino alla data di sottoscrizione di tale verbale (14 giugno 2012) e che da retrocartellino la data di fine disservizio è quella del 15 giugno 2012. Tuttavia, considerando l'importo corrisposto di € 1.800,00 (superiore agli indennizzi previsti dalle CGA per i giorni di guasti effettivamente indennizzabili), ben può dirsi ricompreso in tale somma anche l'ulteriore indennizzo per un solo giorno di guasto, successivo alla data del 14 giugno 2012.

## Motivi della decisione

### 1 In tema di rito.

In via preliminare, si rileva che la domanda di risarcimento del danno formulata dall'istante esula dalla competenza di questo Co.Re.Com. chiamato solo a verificare la sussistenza del fatto obiettivo, cui si correla il riconoscimento di un congruo indennizzo, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS. Tuttavia, resta salvo il diritto dell'istante di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

Per quanto sopra evidenziato, ne consegue che la domanda di risarcimento danni, avanzata dal ricorrente deve intendersi come domanda di condanna di Telecom al pagamento di un indennizzo, quale conseguenza delle contestazioni oggetto del presente procedimento.

Ciò precisato, è opportuno rimarcare che l'istante ha avanzato nella presente procedura richieste oggetto di un precedente tentativo di conciliazione.

Nello specifico, con istanza del 15 maggio 2012, il ricorrente ha lamentato "guasto linee dal 28.04.2012" e per tale disservizio, con verbale di conciliazione del 14 giugno 2012, gli sono stati corrisposti € 1.800,00 (milleottocento/00); con istanza del 13 dicembre 2012 (odierna controversia), l'istante ha lamentato che "dal 19 maggio 2012, il servizio di telefonia fissa, internet adsl non è stato regolare, in quanto varie volte nel corso della giornata non si ricevevano le telefonate nonostante a chi telefonasse la linea risultava libera".

L'importo riconosciuto ha soddisfatto ampiamente il disservizio subito sulle utenze nel periodo dal 28 aprile 2012 al 14 giugno 2012 (data del verbale di conciliazione).

Considerato che dal retrocartellino prodotto agli atti l'ultima segnalazione di guasto (successiva al 14 giugno 2012), risale al 23 luglio 2012 (la fine del disservizio è però del 15 giugno 2012); rilevato che l'importo corrisposto di € 1.800,00 è notevolmente superiore rispetto agli indennizzi previsti dalla Delibera 73/11/CONS, per i giorni di malfunzionamento, può considerarsi assorbita in tale somma anche l'ulteriore indennizzo per qualche giorno di guasto, successivo alla data del 14 giugno 2012.

Pertanto, la richiesta di indennizzo, relativa ai disservizi verificatisi dal 19 maggio 2012, è inammissibile in quanto è stata già definitivamente conciliata con la corresponsione di € 1.800,00.

### 3 Con riferimento alle spese di procedura

Per quanto sopra rilevato, 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) Il rigetto, nei termini di quanto già spiegato, dell'istanza presentata dal ricorrente in data 13 dicembre 2012. Le spese sono compensate tra le parti.
- 2) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 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";
- 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 CoRe.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'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