

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N.63/13

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA –Filice xxxx c/TELECOM ITALIA xxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 27 marzo 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 16 gennaio 2013, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 2377, con cui il sig. xxxxx xxxxxx ne ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la 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 25 gennaio 2013, prot. n. 4221, 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. xxxxx ha dichiarato quanto segue:

dal 28 novembre 2012 l'utenza xxxxxx è stata "interrotta/sospesa";

a seguito di reiterate segnalazioni sono intervenuti i tecnici che non riuscivano a porre fine al disservizio;

la linea ha ripreso la propria funzionalità con l'inizio del nuovo anno.

Per i suesposti motivi, il 18 dicembre 2012, l'istante ha promosso davanti a questo Co.Re.Com. il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione.

Il 16 gennaio 2013, con istanza introduttiva del presente contenzioso, il ricorrente, ribadendo le proprie doglianze, ha richiesto a questo Co.Re.Com. l'indennizzo per il disservizio subito pari a € 500,00, nonché il riconoscimento delle spese di procedura.

Con memoria del 20 febbraio 2013, l'odierna convenuta ha controdedotto in ordine ai rilievi sollevati dal ricorrente sostenendo:

il cliente lamenta l'interruzione del servizio dal 28 novembre 2012;

sul retrocartellino sono presenti le seguenti segnalazioni di disservizio:

"16/11/12 chiusa il 18/11/12, senza disservizio, nessuna nota rilevante;

02/12/12 chiusa il 03/12/12, senza disservizio, nessuna nota rilevante;

03/12/12 chiusa il 05/12/12, senza disservizio, sostituita presa;

21/12/12 (fine disservizio al 22/12/12) chiusa il 24/12/12. Non sono presenti reclami inoltrati al 187".

Con memoria del 26 febbraio 2013, l'istante ha precisato che dal 28 novembre 2012 al 13 dicembre 2012 la linea voce e ADSL è stata totalmente interrotta.

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, 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.

Questo Co.Re.Com. non ha disposto udienza poiché non ritenuta indispensabile ai fini dell'odierna decisione.

2 Riguardo al merito.

2.1 Con riferimento all'interruzione/sospensione linea

Ai fini di una puntuale disamina del caso de quo, è opportuno evidenziare che risulta pacifico, dalla documentazione in atti, che si è verificato il disservizio lamentato.

In particolare, dal retrocartellino prodotto agli atti è stato appurato sia che ci sono state più segnalazioni dell'istante, sia che esse sono state inoltrate in tempi brevi l'una dall'altra (2 e 3 dicembre 2012).

L'operatore non ha fornito motivazione tecnico - giuridiche in ordine al malfunzionamento del servizio (dal retrocartellino, si evince soltanto che è stata sostituita una presa), né ha dimostrato di avere garantito l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo senza interruzioni (dal retrocartellino si evince l'assenza del disservizio, sebbene, poi, tra il 2 e il 3 dicembre ci sono state due segnalazioni), in conformità a quanto disposto dall'articolo 3 comma 4 della

delibera 179/03/CSP; e alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sezione II, 20 gennaio 2010 n.936) con cui è stato accertato che *"il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento, deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento."*

Non è sufficiente rappresentare la chiusura dei vari trouble tickets aperti su segnalazione di disservizio dell'istante, è bensì necessario provare la regolare e continua fornitura dei servizi.

Pertanto, all'esito delle istruttorie, è stato rilevato che il malfunzionamento (interruzione/sospensione) del servizio voce-adsl da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'operatore, ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dal ricorrente.

2.2 Con riferimento all'indennizzo

Attesa la responsabilità della Telecom in ordine a quanto lamentato dall'istante, il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dai massimali previsti dalla Carta dei Servizi.

Ai fini di corretta determinazione della misura dell'indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità, rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante, come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, si ritiene di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, affinché da tale inadempimento non discendano misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate per entrambe le parti.

In conclusione, considerato che risulta alquanto strano che dal retrocartellino non si evince nessuna segnalazione per il periodo di interruzione del servizio indicato dall'istante (dal 28 novembre al 13 dicembre 2012); considerato, altresì, che il ricorrente non ha prodotto documentazione comprovante la contestazione del disservizio nel predetto periodo; considerato, ancora, che pur volendo considerare in via presuntiva che il ricorrente abbia subito un disservizio per il lungo periodo (sino all'inizio del gennaio 2013), risulta difficoltoso individuare gli effettivi giorni di malfunzionamento della linea voce e adsl, per cui si ritiene equo liquidare un indennizzo pari a € 200,00 (duecento/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, il gestore convenuto ha partecipato all'udienza di conciliazione.

Per quanto sopra precisato, si ritiene equo liquidare € 50,00 (cinquanta/00), per 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

- 1) Telecom Italia xxx., in accoglimento dell'istanza formulata in data 16 gennaio 2013 dal sig. xxxxxxx, è tenuta a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:
 - a) € 200/00 (duecento/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce e adsl.
 - b) € 50/00 (cinquanta/00) per spese di procedura.

- 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'istante 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 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;
- 6) La 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