

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N. 94

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA -xxx di Cristiano xxx c/CLOUDITALIA EUTELIA xxxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 20/5/2013, 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 4 febbraio 2013, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 5745, con cui la xxxx ne ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la 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 12 febbraio 2013, prot. n. 7605, 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 ricorrente ha dichiarato quanto segue:

nel settembre 2011, ha aderito all'offerta dell'operatore Eutelia (oggi Clouditalia), relativa alla linea adsl (business), migrando dal vecchio operatore Telecom Italia;

la linea adsl è stata migrata il 29 settembre 2011;

la portabilità del numero xxx è avvenuta il 12 ottobre 2011 e il numero è passato in tecnologia Voip;

dal mese di gennaio 2012, ha riscontrato continue disconnessioni (sino a 10/20 volte al giorno per mancanza di portante);

dopo aver provveduto ad effettuare test con numerosi modem/router di differenti marche, per escludere la possibilità dell'hardware difettoso, ha contestato il disservizio;

il gestore ha trasmesso puntualmente tutte le lamentele tramite l'apertura di ticket;

il 17 gennaio 2012 è stata trasmessa la prima segnalazione di malfunzionamento (apertura ticket nr. 54146803);

a seguito della predetta segnalazione è intervenuto un tecnico Telecom che ha suggerito la sostituzione del modem/router;

il modem/router è stato sostituito, ma le disconnessioni non cessavano (la ditta xxx ha continuato a fare solleciti per la soluzione del problema, facendo aprire nuovi ticket il 21 maggio 2012; 17 ottobre 2012; 2 novembre 2012; 6 dicembre 2012);

dalla lista dei logs di connessione del mese di novembre, "il malfunzionamento della linea adsl e anche del numero (tecnologia voip) aveva raggiunto un livello molto grave";

il lavoro giornaliero (compilazione schede online, telefonate con i clienti, ecc.) è stato compromesso dalle continue disconnessioni;

nel mese di gennaio (dal 3 gennaio 2013), le disconnessioni continue non si presentavano più;

non è stato eseguito nessun'altro cambio hardware, né si è presentato nessun tecnico in sede e, dunque, il disservizio non è stato causato dall'impianto della ditta;

da informazioni acquisite su lavori eseguiti in zona, si è venuti "a conoscenza che Telecom ha ripristinato nella "Centrale Chiattine" delle schede/dei collegamenti, molto probabilmente con questo intervento è stato ripristinato anche il disservizio della Ditta" ;

da gennaio 2013 (dopo un anno), è possibile usufruire in maniera regolare sia della linea Adsl che della linea telefonica Voip, indispensabili per svolgere la propria attività;

la segnalazione di disservizio/malfunzionamento e ritardo riparazione guasto è stata già discussa in sede di conciliazione con il rappresentante Telecom che ha dichiarato di non aver nessun rapporto contrattuale con la xxxx e, quindi di non esser parte in causa.

Per i suesposti motivi, il 23 novembre 2012, l'istante xxx (titolare della xxxx) ha promosso presso questo Co.Re.Com., procedimento di conciliazione conclusosi con un verbale negativo, per mancata comparizione dell'operatore (oggetto dell'istanza: "Malfunzionamento - ripetute sospensioni fonia-adsl per cause tecniche").

Con istanza introduttiva del presente contenzioso, la "xxxx" ha richiesto "€ 2.340,00 a titolo indennizzo per malfunzionamento della linea adsl/telefonia Voip; € 717,85 a titolo indennizzo per ritardata riparazione del guasto; € 200,00 a titolo rimborso delle spese di procedura".

In seguito a lettera di avvio del procedimento del 12 febbraio 2013, l'odierna convenuta non ha prodotto memorie.

Motivi della decisione

1 In tema di rito.

In via preliminare, si osserva che l'istanza non soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, inammissibile.

Nello specifico, dal verbale di mancata comparizione dell'8 gennaio 2013, depositato agli atti, non risulta esperito il tentativo obbligatorio nei confronti dell'operatore convenuto da parte della xxxx.

Difatti, l'istanza del 23 novembre 2012 (UG5), è stata avanzata nei confronti dell'Eutelia dal sig. xxxx, titolare della Ditta in questione, mentre l'istanza del 4 febbraio 2013 (GU14) è stata avanzata dalla xxxx, intestataria dell'utenza de qua.

3 Con riferimento alle spese di procedura

Per quanto sopra precisato, non ricorrono i presupposti per riconoscere le 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) L'inammissibilità, per le motivazioni di cui in premessa, dell'istanza presentata dalla "xxxx", in data 4 febbraio 2013, nei confronti della Clouditalia Eutelia Spa;
- 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