

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N. 96

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - xxx di Catanzaro xxx c/TELEUNIT xxx

IL PRESIDENTE

Nella seduta del giorno 25/6/2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, presente l'Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;
dato atto che la seduta del Comitato, prevista per oggi, in cui si doveva procedere all'approvazione delle definizioni delle controversie, non si è potuta tenere per mancanza del numero legale;
ritenuto che i termini procedurali previsti dalla normativa vigente sono scaduti molti dei ricorsi posti oggi in decisione;
considerato che per la natura provvedimento delle deliberazioni de quibus non è dato rinviare ulteriormente la decisione di essi;
visto il verbale della seduta odierna che forma parte integrante del presente deliberato;
visto l'art. 3, comma 2, lettera d) del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni;

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 15 dicembre 2011, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 58971, con cui la società xxxxx ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con il gestore Teleunit xxxxx, 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 22 dicembre 2011 (prot. n. 60264), 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 xxx ha dichiarato di non aver potuto usufruire regolarmente dei servizi di telefonia fissa e di adsl nei mesi di febbraio e marzo 2011.

La stessa ha, altresì, asserito che i reclami sono stati presentati, tempestivamente, all'operatore ma il disservizio è stato risolto, in modo definitivo, solo a seguito di un intervento tecnico mirato.

Per i suesposti motivi, l'istante ha promosso, in data 15 novembre 2011, davanti a questo Co.Re.Com., il procedimento di conciliazione, conclusosi con un verbale negativo, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura, per mancata adesione dell'operatore al tentativo di conciliazione.

Per tale ragione, in data 15 dicembre 2011, con istanza introduttiva del presente contenzioso, l'utente ha ribadito le proprie doglianze ed ha avanzato le medesime pretese già proposte in sede di tentativo di conciliazione, e, in particolare, ha richiesto a questo Co.Re.Com., l'indennizzo per ogni giorno di malfunzionamento della linea telefonica fissa e della linea di Adsl, l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, per le risposte fornite in ritardo e la ripetizione delle somme versate senza usufruire pienamente del servizio.

A seguito di nota di avvio del procedimento, datata 22 dicembre 2011, Teleunit ha prodotto memorie difensive (20 dicembre 2012) nelle quali la stessa ha precisato che, nel periodo indicato dall'istante, ossia febbraio e marzo 2011, risulta un'unica segnalazione di guasto, giunta telefonicamente al Customer Care Okcom, in data 23 febbraio 2011, alle ore 16:03.

Sulla base di questa segnalazione, lo stesso giorno alle ore 16:12, il Reparto tecnico Okcom ha richiesto un intervento all'operatore di accesso (Telecom Italia).

Consequentemente, in data 24 febbraio 2011, Telecom Italia ha comunicato la riparazione del guasto ed il gestore convenuto ha inviato, il giorno successivo, ovvero il 25 febbraio 2011, alle ore 17:07, un sms informativo al recapito cellulare del cliente. Da quel momento in poi non risultano ulteriori segnalazioni di guasto.

L'odierna ricorrente ha controdedotto in ordine ai rilievi sollevati da Teleunit. Tuttavia, le memorie di replica sono state prodotte solo in data 9 febbraio 2012, dunque, oltre il termine stabilito nella nota di avvio del procedimento, del 22 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.

E' opportuno, anche, evidenziare che non può essere oggetto di esame ed è, dunque, irricevibile, la memoria di replica prodotta dall'istante in data 9 febbraio 2012, atteso che il deposito è avvenuto tardivamente, ossia oltre il termine prefissato nella nota di avvio del procedimento, del 22 dicembre 2011.

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento tenuto dalle parti nella fase del tentativo di conciliazione e, dunque, evidenziare che l'operatore convenuto non ha aderito all'udienza di conciliazione.

2. Riguardo al merito.

2.1. Con riferimento ai disservizi e alla relativa richiesta di indennizzo

L'istanza dell'utente è alquanto blanda nei contenuti; tant'è vero che lo stesso indica i periodi nei quali avrebbe subito i disservizi (febbraio-marzo), ossia malfunzionamento della linea telefonica e dell'Adsl, e per gli stessi dichiara, genericamente, senza circostanziare il periodo, di aver avanzato più reclami (di cui non fornisce prova).

Per di più, la xxxx sostiene che i problemi alla linea sono stati risolti con un "*intervento tecnico mirato*", senza, tuttavia, specificare chi avesse compiuto tale intervento, a cosa mirasse lo stesso e quale problematica tecnica dovesse risolvere.

Agli atti, non c'è nulla che possa avvalorare quanto evidenziato dal ricorrente, il quale non ha sufficientemente illustrato e descritto la presunta condotta inadempiente dell'operatore.

Contrariamente, parte convenuta, dimostra di aver risolto il disservizio il giorno dopo a quello di segnalazione del guasto ed evidenzia, altresì, che non risultano ulteriori segnalazioni di guasto, né, tantomeno, alcun reclamo scritto da parte dell'utente o richiesta di indennizzo.

Pertanto, ed in conclusione, questo Co.Re.Com. ritiene che non possa essere riconosciuto al ricorrente l'indennizzo per il malfunzionamento.

2.2. Con riferimento alla richiesta di ripetizione di somme e di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

L'istante si limita a prospettare il proprio diritto a percepire somme a titolo di ripetizione e di indennizzo, senza fornire alcuna prova documentale che costituisca il fondamento delle proprie pretese.

Stante l'indeterminatezza delle richieste, non può che discenderne il rigetto delle stesse.

Alla luce di quanto sopra esposto e considerata l'assoluta genericità delle contestazioni mosse dalla xxxx, le domande proposte devono essere integralmente rigettate. Resta salva la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria ordinaria, per l'eventuale risarcimento danni.

3. Con riferimento alle spese di procedura

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce, inoltre, che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, l'operatore convenuto non ha aderito all'udienza di conciliazione.

Per tali motivi, e 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;

DELIBERA

- 1) Il rigetto, nei termini di quanto già esplicitato, dell'istanza presentata dalla società xxxx in data 15 dicembre 2011.
- 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 suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 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;

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs 2 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore del Co.Re.Com.

f.to Avv. Rosario Carnevale