

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.48

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Marino xxxxx/Telecom Italia xxx - utenza n. xxxxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 06/05/2015, 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;

Visti:

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";

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;

il 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- Corecom" e succ. modif. ed int.;

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, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della 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. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

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";

Vista l'istanza dell'utente menzionato in oggetto, presentata in data 23 febbraio 2015 ed acquisita al prot. n. 7836;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il seguente disservizio (interruzione utenza) nei confronti della Società indicata in epigrafe. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. l'operatore ha interrotto, arbitrariamente e senza alcun preavviso, la linea telefonica in oggetto, in maniera saltuaria, dal mese di novembre 2013 a maggio 2014;
- b. le numerose telefonate effettuate al servizio assistenza non hanno sortito alcun effetto.

Il tentativo di conciliazione, esperito tra le parti in data 10 febbraio 2015, si è concluso con esito negativo, come da verbale agli atti.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a. un congruo indennizzo per i mesi di interruzione dell'utenza;
- b. la restituzione dei canoni indebitamente versati.

2. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, assumendo l'infondatezza dell'odierna istanza di definizione della controversia.

Più precisamente, la convenuta evidenzia l'inesistenza di segnalazioni di guasto, tracciate a sistema, riferite al mese di novembre 2013. Al riguardo precisa che, da retrocartellino unificato, esibito agli atti, risultano indicate tre sole segnalazioni di guasto nell'anno 2014 (per brevi periodi, nei mesi di aprile e maggio), risolte con un ritardo complessivo di 13 giorni lavorativi e per le quali è stato disposto, in automatico, un indennizzo di € 93,47, con le modalità di cui alla delibera n. 124/10/Cons. Tale delibera stabilisce l'obbligo, per gli operatori, di corrispondere in maniera automatica gli indennizzi *mediante accredito sulla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio*.

L'importo suddetto è stato calcolato secondo i parametri previsti dalle CGA ed è conforme, secondo l'operatore convenuto, ai principi di equità e proporzionalità di cui all'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, in quanto soddisfa l'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino del servizio.

In merito al reclamo, Telecom afferma che non risultano pervenuti (altri precedenti) reclami o segnalazioni da parte dell'utente e che la segnalazione di guasto è elemento indispensabile affinché il medesimo possa venire a conoscenza dell'eventuale disservizio occorso sull'utenza considerata; ne deriva che, *in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione* (indica, a tal proposito, numerose delibere Agcom che confermano l'orientamento testé espresso).

Per quanto sopra, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le ragioni che seguono.

L'operatore ha ammesso l'esistenza del disservizio occorso all'odierna ricorrente sulla linea in oggetto e ne ha disposto la liquidazione automatica, dalla data del 24 marzo 2014 e per complessivi 13 giorni di ritardo nella risoluzione del guasto; l'importo dell'indennizzo è stato quantificato nella misura prevista dalle proprie CGA, stabilendo che la somma liquidata (pari a complessivi € 93,47) debba essere accreditata su fatture di prossima emissione.

Si precisa, al riguardo, che, come ammesso dalla stessa convenuta, la liquidazione di tale indennizzo deve avvenire nel rispetto delle modalità indicate dalla delibera n. 124/10/Cons, ovvero *mediante accredito sulla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio*.

Per quanto concerne il periodo antecedente alla data del 24 marzo 2014, sebbene l'istante lamenti ripetuti episodi di guasto sin dal mese di novembre 2013, questa istruttoria non ha riscontrato l'esistenza di ulteriori periodi di interruzione indennizzabili, mancando, in atti, reclami e/o segnalazioni di disservizio, tracciate a sistema e non risolte nei termini contrattuali.

Infatti, come correttamente rilevato dalla convenuta, gli utenti hanno l'onere di segnalare agli operatori telefonici i disservizi occorsi sulle proprie linee, affinché questi abbiano contezza dei guasti e si attivino prontamente per rimuoverli.

In ragione di quanto appena espresso e ritenuto che l'odierna domanda di indennizzo sia stata già soddisfatta dall'operatore, si conclude per il rigetto di ogni ulteriore richiesta in tal senso.

Analogamente, non merita accoglimento la domanda di rimborso dei canoni versati durante il periodo in questione, dal momento che, al di là dei brevi periodi d'interruzione sopra riferiti, per i quali, come si è detto, è già stato disposto l'indennizzo, questa istruttoria non ha potuto accertare altro e più grave disservizio tale da giustificare un provvedimento in tal senso;

Ritenuto che non ricorrano, nel caso di specie, le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, anche in considerazione delle proposte conciliative, formulate dall'operatore, ma respinte da parte istante, in sede di udienza di conciliazione e durante l'udienza di discussione nel secondo grado;

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

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) Il rigetto delle richieste di indennizzo/rimborso canoni avanzate dalla sig.ra Marino C. con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società Telecom Italia, atteso che la convenuta ha dichiarato di avere già disposto la liquidazione dell'indennizzo in favore dell'odierna istante e che l'accredito del relativo importo (di € 93,47) deve avvenire *sulla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio*, per come stabilito dalla delibera Agcom n. 124/10/Cons;
- 2) Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
- 3) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 4) Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

I Componenti

F.to Prof. Carmelo Carabetta

F.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

F.to Prof. Alessandro Manganaro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

V. Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale