

CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N. 196 DEL 03/11/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
Coluccio xxx/Telecom Italia xxx – utenza n. 0964/xxx

IL DIRETTORE

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;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

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" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche ed integrazioni;

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);

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i

500,00 (cinquecento/00) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 9116 del 2 marzo 2015, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 10 marzo 2015, prot. n. 10796, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta in data 8 aprile 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, che l'odierno istante lamenta di aver subito l'interruzione totale dell'utenza dal 16 dicembre 2014 a tutto il 7 gennaio 2015.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 12 febbraio 2015, in atti.

Per quanto sopra, l'istante chiede:

- a) lo storno della fattura relativa ai mesi di dicembre/gennaio, interessati dal guasto;
- b) l'indennizzo per mancato, tempestivo intervento di ripristino.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo l'integrale infondatezza del presente ricorso. Allega, a tal fine, estratto del retrocartellino, da cui risultano, durante il periodo considerato, due segnalazioni di guasto, rispettivamente, nei giorni 16 dicembre 2014 (che risulta chiusa il 19 dicembre 2014) e 7 gennaio 2015 (chiusa l'8 gennaio 2015).

L'operatore conferma che i due episodi di guasto su indicati sono stati risolti, entrambi, nei termini indicati dall'art. 7 delle CGA, secondo cui Telecom si impegna a risolvere i guasti *entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione*, ovvero entro il terzo giorno successivo alla segnalazione, qualora il termine finale coincida con la domenica o con un giorno festivo.

Considerato che, secondo l'operatore, i guasti sopra segnalati risultano risolti nei termini contrattuali, ne deduce che nulla è dovuto all'odierno istante.

In conclusione, la convenuta chiede il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata espressamente richiesta, né è stata giudicata utile ai fini della decisione;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria si rileva che appaiono prive di fondamento le dichiarazioni di parte istante, che asserisce di aver subito l'interruzione dei servizi fonia+ADSL per tutto il periodo intercorrente tra il 16 dicembre 2014 e l'8 gennaio 2015. Tale circostanza viene, anzi, confutata dall'operatore, che esibisce, a fine probatorio, il c.d. "retrocartellino unificato", ovvero il documento nel quale vengono riportati tutti gli interventi effettuati da Telecom su ciascuna utenza, al fine di poter garantire la tracciabilità di tutte le vicende relative all'utenza medesima, per come disposto dall'art. 8 della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Non possono formare oggetto di valutazione, in questa sede, le dichiarazioni testimoniali allegate da parte istante, attesa la natura non giurisdizionale di questo Organo ed i limiti connessi alla propria competenza decisoria.

Nel caso di specie, risulta provato che il guasto relativo al periodo 16-19 dicembre 2014 è stato risolto con un giorno di ritardo rispetto ai termini indicati dall'art. 7 delle CGA Telecom. Pertanto, l'utente ha diritto alla liquidazione di un indennizzo per un solo giorno di interruzione totale dei servizi (fonia + ADSL), da calcolarsi ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 5 e 12 del Regolamento indennizzi, per complessivi € 20,00 (venti/00);

Quanto al secondo periodo di guasto, ovvero quello che ha interessato le giornate del 7-8 gennaio 2015, lo stesso non è indennizzabile, dal momento che l'interruzione risulta risolta nel termine previsto dall'art. 7 delle CGA, come sopra indicato. Non merita accoglimento, in quanto infondata, la domanda di storno delle fatture relative ai mesi di dicembre 2014/gennaio 2015, atteso che, per come sopra esposto, all'utente è stato già riconosciuto un indennizzo di entità equa e proporzionata alla durata del disservizio medesimo; inoltre, dal dettaglio delle fatture esibite e relative al periodo in questione, emerge che l'utenza ha regolarmente funzionato e generato traffico.

RITENUTO di accogliere, parzialmente, la domanda del ricorrente e di riconoscere al medesimo la somma di € 20,00 (venti/00) a titolo di indennizzo per un giorno di ritardata riparazione guasto dei servizi fonia+ADSL;

RITENUTO che, in considerazione del comportamento delle parti e della tenuità del pregiudizio lamentato, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) La società Telecom Italia è tenuta a corrispondere al sig. Coluccio D., a mezzo bonifico o assegno bancario, l'importo di € 20,00 (venti/00) a titolo di indennizzo per un giorno di interruzione dei servizi (fonia/ADSL), causa guasto;
- 2) Il rigetto della domanda di storno delle fatture, per come in premessa;
- 3) Nulla per le spese di procedura;
- 4) La somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- 5) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 6) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 7) La presente determina 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;
- 8) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina 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 decreto legislativo 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'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Il Responsabile del Procedimento
f.to D.ssa Caterina Romeo

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria
f.to Avv. Rosario Carnevale