

## **CO.RE.COM. CAL/RO**

DETERMINA DIRETTORIALE N. 102 DEL 06/07/2015

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Mobili della Brianza di xxx/Telecom Italia xxx – utenza n. 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 decimum, 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. 5664 del 9 febbraio 2015, con cui la ricorrente 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 18 febbraio 2015, prot. n. 7367, 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 memoria difensiva e la documentazione allegata, prodotta dalla convenuta nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal legale del ricorrente;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU 14 presentato dall'odierna istante attiene a : 1) disservizio per malfunzionamento linea voce (per mancata ricezione/invio chiamate da/verso numeri Vodafone) e malfunzionamento ADSL; 2) mancata risposta ai reclami del 1 ottobre 2014 (inoltrato a mezzo fax) e del 14 ottobre 2014 (inoltrato mediante raccomandata a/r).

Il tentativo di conciliazione, tenutosi presso questo Co.Re.Com, in data 14 gennaio 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale in atti.

L'istante chiede un congruo indennizzo per i disservizi da malfunzionamento su riferiti, per il periodo dall' 1 ottobre 2014 a tutto il 9 dicembre 2014; l'indennizzo per mancata risposta ai reclami; il rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'integrale infondatezza delle domande avversarie.

Al riguardo, premette che l'odierna istante, sino al 26 settembre 2014, era collegata con altro operatore ed, a far data dal 10 ottobre 2014, faceva rientro in Telecom, come si evince dal conto Telecom 1/2015 e dalla missiva inviata all'utente e datata 1 dicembre 2014. Pertanto, i disservizi lamentati dall'utente, nel corso delle operazioni di rientro, venivano tempestivamente inoltrati all'operatore *donating* a cura di Telecom Italia. Con il che, la società convenuta nega qualsiasi responsabilità in relazione ai disservizi lamentati dall'odierna istante.

Quanto al periodo di disservizio segnalato dall'utente nel modello GU14, Telecom evidenzia una discrasia rispetto al diverso e più breve periodo di disservizio lamentato dalla medesima utente nell'istanza di conciliazione (ovvero sino al 21 novembre 2014).

Contesta la fondatezza della domanda di indennizzo, non solo perché il lamentato disservizio non è riconducibile a Telecom, ma altresì perché errata nel calcolo dei giorni di asserito malfunzionamento, oltre che nel criterio di quantificazione, non rinvenibile né nelle CGA né nella delibera n. 73/11/Cons.

Contesta, infine, la fondatezza della domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami, precisando di avere fornito riscontri verbali e scritti alla cliente in merito ai disservizi segnalati, come da allegata documentazione in atti.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per 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 ed è stata giudicata ininfluenza ai fini della decisione;

NEL MERITO, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria e sulla scorta della documentazione acquisita, questo ufficio non ha potuto constatare alcun disservizio sulla linea in questione, nel periodo indicato dalla ricorrente, la quale lamenta genericamente un malfunzionamento alla linea voce per mancata ricezione/invio di chiamate da/verso numeri Vodafone ed, altrettanto genericamente, disservizi da malfunzionamento dell'ADSL.

Dall'esame della fattura prodotta in atti (conto Telecom n. xxx, relativo al bimestre ottobre-novembre 2014), risultano attivati, sulla linea in questione, tre abbonamenti; in particolare, gli abbonamenti "Linea Valore+" e "Tutto senza limiti ADSL" risultano fatturati dal 26 settembre 2014; tuttavia, dall'esame del dettaglio traffico presente nella medesima fattura, risultano registrate numerose chiamate verso numeri mobili di vari operatori e verso numeri mobili di Vodafone; il che contraddice quanto lamentato dalla ricorrente circa l'impossibilità di inviare e ricevere chiamate verso l'operatore Vodafone per il periodo dall'1 ottobre a tutto il 9 dicembre 2014. Tanto si evince dalla documentazione in atti.

Manca, inoltre, qualsivoglia altra documentazione che possa suffragare quanto qui affermato da parte istante. Pertanto, considerato che non risulta possibile accertare né l'an, né il *quomodo* né il *quantum* dei disservizi segnalati, deve concludersi per il rigetto della domanda di indennizzo per malfunzionamento dell'utenza in oggetto.

Si accoglie, invece, la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, considerato che l'utente ha esibito in atti un suo primo reclamo dell'1 ottobre 2014, inoltrato a mezzo fax (ed un reclamo, a firma del legale di sua fiducia, inoltrato in data 14 ottobre 2014, a mezzo di raccomandata a/r). L'operatore convenuto, pur affermando genericamente di avere gestito i reclami dell'utente, anche in forma verbale mediante il servizio clienti, ha dato prova di riscontro scritto solo in data 1 dicembre 2014, come da missiva in atti, dimostrando che la pratica dell'odierna istante è stata gestita tardivamente. Per il che, si accoglie la domanda di indennizzo della ricorrente, stabilendo che l'operatore Telecom corrisponda alla medesima la somma di € 32,00 (trentadue/00), calcolata ai sensi dell'art. 11, comma 1 del Regolamento indennizzi (All. A alla delibera n. 73/11/Cons.), con decorrenza dall'1 ottobre 2014 (previa decurtazione dei primi 30 giorni dal reclamo, quale periodo utile per la risposta) all'1 dicembre 2014, per complessivi 32 giorni di ritardata gestione del reclamo.

RITENUTO 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;

ATTESO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*";

RITENUTO che, nel caso di specie, ravvisata l'infondatezza della domanda principale, 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 alla ricorrente, **Mobili della Brianza di xxx**, a mezzo bonifico o assegno bancario:
  - a) l'importo di € 32,00 (trentadue/00), a titolo di indennizzo per ritardata risposta ai reclami;
  - b) nulla per le spese di procedura;
- 2) Il rigetto della domanda di indennizzo per malfunzionamento linea voce/ ADSL, avanzata dalla ricorrente con l'odierna istanza di definizione della controversia;
- 3) La somma 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;
- 4) E' in facoltà della ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 5) 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";
- 6) 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;
- 7) 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.

Reggio Calabria, 6 luglio 2015

Il Responsabile del Procedimento  
D.ssa Caterina Romeo

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