

Co.Re.Com. Cal /Rep

DETERMINA DIRETTORIALE N. 57 DEL 07/05/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Marrara xxx –n. utenza xxx/Tim - Telecom Italia 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: "*a/ 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. 6115 dell'11 febbraio 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 12 febbraio 2015, prot. n. 6574 , 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 a mezzo e - mail il 3 marzo 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal ricorrente trasmesse a mezzo e- mail il 12 marzo 2015;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU 14 presentato dall'odierno istante attiene a: 1) *annullamento sblocco servizio di chiamata con numero privato e/o con oscuramento numero in uscita*; 2) *indennizzo per attivazione di servizio non richiesto*.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato che:

- a) *"...da circa tre mesi non può utilizzare la propria utenza in quanto il gestore unilateralmente ha attivato l'oscuramento della numerazione in uscita"*;
- b) *"... non riesce ad effettuare chiamate con il proprio numero in chiaro, poiché al ricevente appare come numero riservato"*;
- c) *"Tale condizione comporta non poche difficoltà all'utente che difficilmente riesce a contattare i propri familiari e/o interlocutori i quali, visto l'oscuramento della numerazione chiamate, non accettano le chiamate rifiutandosi di rispondere ad un numero che risulta privato, modalità di chiamata che solitamente viene utilizzata dalle agenzie di pubblicità o Call - center al fine della vendita di prodotti"*;
- d) *"il citato blocco non è stato richiesto dall'utente, la quale più volte si è rivolta al servizio Tim sporgendo reclamo non ultimo quello sporto presso un punto vendita Tim di Reggio Calabria, ma il disservizio causato dall'apposizione del blocco non è stato risolto"*.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 14 gennaio 2015, in atti.

Nel corso della procedura per la definizione della controversia, precisamente il 12 febbraio 2015, l'istante ha presentato provvedimento temporaneo ex art. 21.

Successivamente all'istaurazione di questa procedura, il MIRAT – Gestione Contenziosi – con e - mail del 20 febbraio 2015, ha spiegato in questi termini il disservizio: *“ si tratta di un'anomalia che può verificarsi qualora l'utenza vada a credito zero (...) in tale situazione il servizio si disattiva ed anche una successiva ricarica non risolve il problema, e si rende necessario riattivare il servizio da 40920 o servizio clienti 119. Abbiamo inoltrato una richiesta specifica al supporto tecnico, per una risoluzione definitiva del problema dell'utenza oggetto della controversia ...”*.

Con nota del 23 febbraio 2015, il predetto Ufficio ha comunicato che il servizio “Chi è di Tim” è stato attivato precisando che: *“ il servizio – Chi è di Tim- è attivo, confermato da prove effettuate, non dovrebbe più disattivarsi nel caso in cui l'utenza sia a credito zero”*.

Con la presente procedura l'istante chiede un provvedimento di definizione della controversia che condanni l'operatore al riconoscimento degli indennizzi contrattuali in ragione del sopra indicato disservizio, oltre che al rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

L'odierna istante, infine, nei termini assegnati, ha presentato memoria difensiva, trasmessa a mezzo e-mail il 12 marzo 2015, in cui ha contestato quanto asserito da Telecom in merito all'assenza di reclami e/o contatti da parte dell'istante, evidenziando che: *“l'istante (...) per come anche provato da controparte, ha ripetutamente contattato il servizio clienti il 06/10/2014, il 26/11/2014 e il 07/01/2015, vedendosi costretta ad attivare la tutela amministrativa presso il Co.Re.Com., stante il protrarsi del disservizio”*. Evidenzia ancora che: *“ neanche a seguito di procedura GUV (del 23 dicembre 2014, prot. n. 53807 – on line n. 2145) ... la problematica non veniva risolta definitivamente”*.

La società convenuta respinge ogni responsabilità per il malfunzionamento del servizio “ Chi è di Tim” (su linea mobile), insistendo per l'infondatezza dell'istanza di definizione inoltrata dall'istante. Relativamente al malfunzionamento del predetto servizio, deduce che: *“la cliente il 6 ottobre 2014 richiedeva – tramite 119- l'attivazione del servizio “CHI E' DI TIM” . Si tratta di un servizio GRATUITO (...) che per un'anomalia tecnica, a volte risultava disattivato (...) l'anomalia è stata risolta, come comunicato anche a seguito di richiesta di riattivazione urgente presentata dalla ricorrente. Non sono stati mai presentati reclami scritti o telefonici, ma soltanto delle richieste di attivazione del servizio predetto, come si evince dalle schermate allegate. Deduce altresì che: “ Trattandosi di un SERVIZIO GRATUITO, ai sensi della delibera 73/11/Cons., non spetta alcun indennizzo”*,

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che nel corso dell'udienza di primo grado, il gestore ha offerto la somma di € 100,00 (cento/00) a mero titolo conciliativo, proposta non accettata dal rappresentante dell'utente.

NEL MERITO, relativamente alla disattivazione del servizio “Chi è di Tim”, la richiesta di indennizzo formulata dall'istante per la suddetta disattivazione è destinata a trovare accoglimento, seppure nei limiti che seguono. Innanzi tutto, dall'istruttoria condotta emerge che l'interruzione del “Chi è di Tim” è da ritenersi illegittima. L'operatore, infatti, non ha fornito alcuna argomentazione difensiva idonea a giustificare l'inadempienza contrattuale, si è limitato ad affermare apoditticamente che la disattivazione è dipesa da *“ anomalia tecnica (...) e che trattandosi di servizio gratuito, ai sensi della delibera 73/11/Cons, non spettava alcun indennizzo”*

Tenuto conto, dunque, che l'operatore non ha garantito l'erogazione del servizio accessorio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, l'istante ha diritto ad un indennizzo giusto e proporzionato che

tenga conto sia della natura accessoria sia del fatto che il servizio era erogato gratuitamente, senza alcun costo a carico dell'utente. Di fatti, nonostante l'interruzione del servizio di "Chi è di Tim", l'istante ha continuato ad usufruire in modo regolare e continuo del servizio di fonia.

Per la determinazione dell'indennizzo, in assenza di una previsione specifica nel *Regolamento indennizzi* (All. A alla delibera 73/11/Cons), si ritiene che, nel caso di specie, in conformità a quanto previsto dall'art. 12, comma 3, del medesimo Regolamento, secondo cui *"Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie ai sensi degli articoli 14 e ss. del Regolamento, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi similari dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento e secondo i criteri di cui al comma 1. Se non è possibile ricorrere all'applicazione per analogia prevista dal primo periodo, l'indennizzo è computato in misura giornaliera pari alla metà del canone mensile stabilito per il servizio oggetto del disservizio ovvero, per i servizi gratuiti, secondo equità"*, possano essere applicati gli importi previsti per la fattispecie di *"Applicazione di profili tariffari non richiesti"* (art. 8, comma 2, *Regolamento indennizzi*), indicati in € 1,00 al giorno per ogni giorno di attivazione.

Tale importo giornaliero andrà moltiplicato per **139** giorni, calcolati dal 6 ottobre 2014 (giorno in cui, stando alla dichiarazione dell'istante, confermata anche dal gestore, veniva richiesta, tramite il 119, l'attivazione del servizio "Chi è di Tim"), sino al 22 febbraio 2015, giorno dell'attivazione del predetto servizio (come risulta dall'e-mail del 23 febbraio 2015, trasmessa dal Mirat), per un totale di **139,00** (cento/39).

RITENUTO 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"* ed, altresì, che *"quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi"* vadano comunque *"rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia..., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione"*;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) l'**accoglimento** dell'istanza presentata dalla sig. ra **Marrara C.**, nei confronti di **Tim Telecom Italia**, cosicché l'operatore è tenuto a corrispondere la somma complessiva di **€ 139,00 (cento/39)**.
- 2) 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;
- 3) 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.
- 4) E' in facoltà del 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;

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, 4 maggio 2015

Il Responsabile del Procedimento
f.to **Avv. Antonia Repaci**

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