



CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 06 DEL 16/01/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Cairo xxxx c/ Tim – Telecom Italia xxx – n. utenza 0985/xxxxx)

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 del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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 19/21 dicembre 2017;

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;

DATO ATTO, inoltre, della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016, con cui il Comitato, oltre a confermare la delega ora citata, ha conferito allo stesso Direttore, la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

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 del 26 aprile 2017, prot. n. 17994, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. 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 3 maggio 2017, prot. n. 19040 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 26 maggio 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 16 novembre 2017;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'odierno istante, ha contestato la ritardata migrazione e la mancata risposta ai reclami. In particolare, ha sostenuto che dopo l'offerta di rientro in Tim- Telecom Italia, l'11 novembre 2016 ha aderito all'offerta " Valore Vip" al costo di euro 30,00 al mese. Tuttavia, poiché la migrazione tardava a perfezionarsi, ha effettuato vari reclami sia telefonici al 191, sia, a mezzo fax, il 12 e 19 dicembre 2016. La migrazione si è perfezionata il 21 febbraio 2017.

In base a tali premesse l'utente ha chiesto:

1. l'indennizzo per la mancata migrazione;
2. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
3. l'indennizzo " vari per tutti i disservizi subiti";
4. le spese di procedura.

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 25 gennaio 2017.

In data 16 maggio 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha rappresentato che:

1. in data 11 novembre 2016, la Tim- Telecom ha acquisito una richiesta di rientro, concernente l'utenza in oggetto;
2. in data 28 novembre 2016, è stato emesso l'OL per il rientro, per la sola componente fonia, come indicato nel relativo modulo di rientro;
3. in data 6 dicembre 2016, è stato espletato il rientro, nei termini previsti dalla normativa di settore;
4. in data 13 dicembre 2016, a seguito di richiesta telefonica al servizio 191 (tracciata con esigenza n. 1-8916014624) è stato emesso OL per l'attivazione del servizio ADSL "Tutto senza limiti 20 Mega".

Detto ordine è stato annullato il 14 dicembre 2016, con esito "O39- KO consistenza" (presente ADSL attiva con altro OLO);

5. in data 13 febbraio 2017, a seguito di sovrascrittura per richiesta servizio ADSL, acquisita tramite *vocal order* n. 1682147, modulo del 2 febbraio 2017, è stato emesso l'ordine per l'attivazione del servizio ADSL. Successivamente, il 21 febbraio è stato attivato il servizio ADSL.

Nel merito, la resistente, al fine di escludere ogni responsabilità, ha richiamato l'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007 e la delibera Agcom n. 274/07/CONS, sostenendo di aver attivato la procedura di rientro nei termini previsti dalla normativa di settore. Relativamente, all'ADSL ha precisato che il primo OL è stato annullato a causa di un KO dell'operatore *donating*, il quale non ha rilasciato la componente ADSL, ciò ha impedito all'operatore *recipient* di poter attivare il servizio.

Per questi motivi, ha declinato ogni responsabilità, chiedendo il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

NEL MERITO, dalla ricostruzione della fattispecie in esame, risulta che l'istante, in data 11 novembre 2016, ha inviato alla Tim- Telecom il modulo di rientro, con il codice di migrazione, associato al numero da migrare, aderendo così all'offerta, per la sola componente fonia, a fronte di un abbonamento mensile di euro 30,00.

Nel caso di specie, la società resistente, in ordine al presunto ritardo nell'attivazione del servizio fonia, ha riferito che il 28 novembre è stato emesso l'ordine di lavorazione, mentre l'utenza è stata attivata il 6 dicembre 2016, entro i termini previsti dalla normativa vigente, quindi, entro 30 giorni, come previsto dall'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007. A tal fine, ha prodotto il modulo di rientro, nonché la fattura n. 8U00019XXX, conto 1/2017, da cui emerge che l'attivazione del servizio fonia è avvenuta il 6 dicembre 2016.

Relativamente al servizio ADSL ha riferito, invece, che il 13 dicembre 2016, a seguito di richiesta telefonica (tracciata con esigenza n. 1-8916014624) è stato emesso l'ordine di lavorazione, per l'attivazione del relativo servizio, offerta denominata "Tutto senza limiti 20 Mega", ma l'OL è stato annullato il giorno successivo a causa di un KO, con esito "O39- KO consistenza", poiché l'ADSL risultava attiva con altro OLO. Il 2 febbraio 2017 è stata reiterata la richiesta per l'attivazione del servizio ADSL "Tutto senza limiti 20 Mega". Il 14 febbraio 2017, a seguito di sovrascrittura, acquisita tramite *vocal order* n. 1682147 è stato emesso OL ed il successivo 21 febbraio 2017 è stato attivato il relativo servizio.

Orbene, in materia di migrazione/rientro trovano applicazione le delibere Agcom n. 274/07/CONS e n. 41/09/CIR. Dette delibere hanno introdotto una procedura volta ad assicurare la concreta ed effettiva attuazione del diritto riconosciuto all'utente, di trasferire la propria utenza ad altro operatore, senza incertezze sui tempi di attivazione e con regole volte ad evitare che l'utente possa incorrere in eventuali sospensioni della linea durante l'espletamento della procedura di passaggio. Entrambi i provvedimenti sono stati emanati in attuazione di quanto stabilito dalla legge n. 40/2007 che, in particolare, all'articolo 1, comma 3, ha fissato in trenta giorni il termine massimo per il trasferimento delle utenze da un operatore ad un altro.

Dalla disamina del sistema normativo e regolamentare sopra descritto, nonché della documentazione acquisita agli atti del procedimento, risulta, dunque, che l'operatore in questione ha correttamente adempiuto quanto di propria competenza, entro i termini previsti dalla normativa vigente, e che, pertanto, alcuna responsabilità è ad esso ascrivibile. Per tali ragioni, la richiesta di indennizzo avanzata dal ricorrente non trova accoglimento.

Analogamente, si rigettano le altre richieste avanzate dall'istante.

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 sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, attesa l'infondatezza della domanda.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal sig. **Cairo M.**, nei confronti della società Tim – Telecom Italia;

1. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
2. 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";
3. La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web, sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia 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, 16 gennaio 2018

Il Responsabile del Procedimento
Avv. Antonia Repaci

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.
Avv. Rosario Carnevale