

CO.RE.COM. CAL/FP

DELIBERAZIONE N.35-2016

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Panetta xxxx c/ Tim - Telecom Italia xxx - n. utenza xxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 26-07-2016, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

e l'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 16 marzo 2016 ed acquisita al prot. n. 11594;

Vista la nota del 23 marzo 2016, prot. n. 12805, 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;

Visti gli atti del procedimento, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e le risultanze emerse nel corso dell'udienza di definizione del 20 settembre 2016;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato: 1) un'interruzione dei servizi, voce e adsl, per cause tecniche.

In particolare ha lamentato:

- 1) di aver subito, il 13 gennaio 2015, l'interruzione, a causa di un guasto, dei servizi voce e adsl, insistenti sulla propria utenza;
- 2) con una nota, ricevuta dall'istante il 6 luglio 2015, la società resistente comunicava l'impossibilità di ripristinare la funzionalità dell'impianto, a causa dell'opposizione all'accesso in altrui proprietà per l'esecuzione delle opere necessarie;
- 3) successivamente, l'istante inviava all'operatore varie missive, per chiedere quali fossero le azioni intraprese per la risoluzione del problema, senza ottenere alcuna risposta;
- 4) ad oggi la funzionalità dell'impianto non è stata ripristinata.

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

- a. un indennizzo per interruzione dei servizi voce e adsl;
- b. il rimborso delle fatture pagata nel periodo di interruzione dei servizi;
- c. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, e nel merito specifica:

- a. il disservizio lamentato non può essere imputato alla società resistente, in quanto il mancato ripristino è stato causato da un impedimento dovuto al mancato permesso di un privato all'intervento dei tecnici sugli impianti di telecomunicazione, situati all'interno della sua proprietà;
- b. la società ha, tempestivamente, chiesto all'opponente di poter effettuare i lavori sulla sua proprietà (allegata missiva del 23 giugno 2015) e comunicato tale impedimento all'odierno ricorrente (allegata missiva del 23 giugno 2015);
- c. nel corso dell'udienza di definizione l'operatore ha comunicato di aver iniziato la procedura per l'imposizione di servitù.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 9 febbraio 2016, si è concluso negativamente, mentre all'udienza di definizione, tenutasi in data 20 settembre 2016, le parti hanno mantenuto le reciproche posizioni, come da verbali, in atti.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato. Il ricorrente lamenta l'interruzione, a causa di un guasto, dei servizi voce e adsl, insistenti sulla propria utenza, a far data dal 13 gennaio 2015. L'art. 15, comma 2, delle Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Telefonico della società resistente prevede: « (la società) si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. (...)Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati». Nel caso in questione, pur essendo necessario un premezzo da parte di un terzo e pur avendo la società resistente adempiuto agli obblighi informativi, la stessa, tuttavia, non ha dimostrato di essersi attivata, nel rispetto dei tempi contrattuali, per ottenere il rilascio del detto permesso. Infatti, dalla documentazione esibita, emerge che, nonostante la segnalazione del guasto sia del 13 gennaio 2015, la resistente ha inviato l'istanza di autorizzazione, per l'esecuzione dei lavori, al terzo, all'interno della proprietà in cui insistono gli impianti di telecomunicazione sui quali effettuare l'intervento, solo, in data 23 giugno 2015.

Alla luce di tali circostanze, la richiesta di indennizzo del ricorrente appare fondata e meritevole di accoglimento, in quanto, la società resistente non ha effettuato la riparazione del guasto nei tempi previsti dalle proprie condizioni contrattuali, giacché non si è attivata per risolvere l'eccezionalità tecnica della situazione. Il detto indennizzo va quantificato in € 10,00 (dieci/00) per ogni giorno di ritardo trasloco, ai sensi dell'art. 5 del Regolamento sugli indennizzi, dal 13 gennaio al 23 giugno 2015 (detratti i tre giorni dalla segnalazione che la società si riserva, ai sensi del comma 2, dell'art. 15 delle proprie condizioni contrattuali, per effettuare il ripristino dei servizi), e, poiché i giorni di ritardo sono stati 158, è pari ad € 1.580,00 (millecinquecentoottanta/00).

Sono illegittime e devono, perciò, essere rimborsate le fatture, allegate dal ricorrente all'istanza di definizione, riferentesi ai periodi da luglio 2015 a febbraio 2016, pari a un totale di € 260,09 (duecentosessanta/09), in quanto afferenti a periodi in cui l'utente non ha usufruito dei servizi.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, l'art. 19, comma 6, del Regolamento di procedura sancisce che, nel determinare tali rimborsi, si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Ciò stante, atteso che, nonostante la fondatezza delle richieste del ricorrente, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti, onerando l'utente di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere alla ricorrente la somma di € 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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; Udito il Presidente, 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) L'accoglimento delle richieste di indennizzo avanzate dal sig. Panetta D., con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Tim - Telecom Italia;
- 2) La società Tim - Telecom Italia è tenuta a pagare, in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) € 1.580,00 (millecinquecentoottanta/00), a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi per cause tecniche;
 - b) € 260,09 (duecentosessanta/09), a titolo di rimborso delle fatturazioni;
 - c) € 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;

- 3) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
- 4) 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;
- 5) È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 6) 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).

Il Presidente

F.to Dott. Giuseppe Rotta

Il Segretario

F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale