

CO.RE.COM. CAL/FP

DELIBERAZIONE N.37-2016

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Principato xxxxx 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 29 aprile 2016 ed acquisita al prot. n. 18050;

Vista la nota del 2 maggio 2016, prot. n. 18287, 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 e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato: 1) il malfunzionamento del servizio adsl; 2) l'addebito di somme in contestazione; 3) la mancata risposta ai reclami. In particolare ha lamentato:

- 1) di non aver potuto usufruire con regolarità del servizio adsl, a causa di un guasto a far data dall'11 novembre 2014;
- 2) di aver, per tale motivo, contattato più volte la società resistente al 187;
- 3) tuttavia, a seguito di tali ripetute segnalazioni, il problema veniva risolto solo temporaneamente e si ripresentava dopo pochi giorni;
- 4) solo in data 15 settembre 2015 il problema veniva risolto definitivamente, e il guasto veniva riparato con la sostituzione di pali e fili sulla linea in questione;
- 5) nonostante il detto disservizio, la società resistente ha continuato a incassare per intero le somme dell'offerta "Tutto", presente sulla linea dell'istante;
- 6) la società non ha mai risposto ai reclami inviati, tramite fax, il 19 settembre e l'1 ottobre 2015.

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

- a. il rimborso degli importi indebitamente percepiti dalla società resistente nel periodo di malfunzionamento del servizio;
- b. un indennizzo per malfunzionamento del servizio adsl;
- c. un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- d. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

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

- a. le uniche segnalazioni di guasto, inoltrate dall'istante, risultano essere state ripristinate nei termini previsti dalle condizioni contrattuali;
- b. la società ha risposto ai reclami dell'istante con la missiva del 25 febbraio 2015 (allegata).

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 31 marzo 2016, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, 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 un malfunzionamento del servizio adsl. Dall'istruttoria è emerso non trattarsi di un caso di degrado della banda minima di trasmissione dei dati in download, che comporterebbe, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, delibera n. 244/08/CONS, unicamente, la possibilità dell'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, di cambiare operatore senza costi di cessazione, ma l'operatore, a causa di un guasto non correttamente riparato, non ha garantito la continuità di erogazione del servizio, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3, comma 4, delibera Agcom n. 179/03/CSP.

La società, pur asserendo che le numerose segnalazioni di guasto, aperte dall'istante, sono state ripristinate nei termini contrattualmente previsti, nulla allega a dimostrazione di ciò o della corretta funzionalità del servizio, e, pertanto, sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo per malfunzionamento

Il detto indennizzo è calcolato ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del Regolamento – all. A alla delibera n. 73/11/CONS, a far data dall'11 novembre 2014 (giorno in cui è avvenuta la prima segnalazione di guasto) al 15 settembre 2015 (giorno in cui il guasto è stato definitivamente riparato). Poiché i giorni di disservizio sono 309, l'indennizzo è pari a € 772,50 (settecentosettantaque/50).

È rigettata, invece, la richiesta di rimborso del canone mensile riferentesi al periodo di mancato funzionamento, in quanto, dalla documentazione acquisita, risulta che, pur se malfunzionante il servizio è stato, comunque, garantito. Infine, nulla deduce la società resistente in merito alla mancata risposta ai reclami del 19 settembre e dell'1 ottobre 2015, lamentata dal ricorrente, e per tale motivo la richiesta dell'istante è considerata meritevole di accoglimento e allo stesso è riconosciuto l'indennizzo previsto dall'articolo 11 del Regolamento – all. A alla delibera n. 73/11/CONS e si dispone che la società resistente versi al medesimo il detto indennizzo, a decorrere dalla data di ricezione del primo reclamo, ovvero il 19 settembre 2015 (decurati dei 30 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 6 della propria Carta dei servizi, per valutare la fondatezza del reclamo e comunicare l'esito all'utente) al 31 marzo 2016 (giorno in cui si è tenuto il tentativo di conciliazione), per un totale di 164 giorni, pari ad € 164,00 (centosessantaquattro/00).

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 del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato 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 al 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 parziale (tranne la richiesta di rimborso degli importi indebitamente percepiti dalla società resistente nel periodo di malfunzionamento del servizio) delle richieste di indennizzo avanzate dal sig. Principato C., 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) € 772,50 (settecentosettantaque/50), a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio;
 - b) € 164,00 (centosessantaquattro/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;

- 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) E' 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