

CO.RE.COM. CAL/FP

DELIBERAZIONE N. 72-2016

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cosentini xxxx c/ Tim – Telecom Italia xxxx. - n. utenza xxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 29-11-2016, 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 21 luglio 2016 ed acquisita al prot. n. 29430;

Vista la nota del 26 luglio 2016, prot. n. 29915, 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 22 novembre 2016;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato: 1) il malfunzionamento dei servizi voce e adsl; 2) la mancata risposta ai reclami. In particolare ha affermato:

- 1) la presenza di disservizi e malfunzionamenti sulla propria utenza telefonica, per i servizi voce e adsl, da gennaio 2014, tali da impedire la normale fruizione degli stessi;
- 2) di aver segnalato moltissime volte i detti disservizi al servizio clienti della società resistente;
- 3) di aver inviato vari reclami alla stessa società, in particolare il 14 ottobre 2015, e il 4 e 12 aprile 2016 (fax e pec allegate);
- 4) il malfunzionamento della linea voce veniva risolto nel maggio 2016 e quello alla linea adsl, il successivo 22 luglio.

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

- 1) un indennizzo per mancato rispetto degli oneri contrattuali;
- 2) un indennizzo per malfunzionamento dei servizi voce e adsl;
- 3) un indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

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

- 1) dai retro cartellini unificati (allegati) si evidenziano numerosi reclami relativi al solo servizio adsl, tutti riscontrati nei tempi previsti dalle C.G.A.;
- 2) la società, a seguito del reclamo, inoltrato dal legale dell'istante, ha predisposto un indennizzo di € 100,00 per il disservizio lamentato, riconosciuto con la missiva del 9 dicembre 2015 (allegata) e accreditato sul conto Gennaio 2016 (allegato); oltre a un indennizzo di € 15,00, per tre giorni di ritardo nella lavorazione di un guasto, accreditato sul conto Agosto 2016.

In conclusione, l'operatore respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, è dichiarata l'inammissibilità delle richieste di indennizzo per mancato rispetto degli oneri contrattuali, in quanto le stesse non sono state oggetto del tentativo di conciliazione, come si evince da quanto riportato nel verbale del 26 maggio 2016; è dichiarata, altresì, l'inammissibilità, ai sensi dell'art. 2 dell'all. A della delibera Agcom n. 73/11/CONS, della richiesta di indennizzo per malfunzionamento dei servizi voce e adsl, dal 2 gennaio 2014 al 9 dicembre 2015, in quanto dalla documentazione prodotta si evince come la resistente abbia già provveduto spontaneamente ad indennizzare il ricorrente per il disagio subito, mediante il riconoscimento dell'importo di € 100,00, concesso all'istante prima dell'introduzione della procedura di conciliazione, cui ha fatto seguito l'istanza di definizione oggetto di trattazione e accreditato sulla fattura n. RV000108xxx dell'8 gennaio 2016.

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, in primo luogo, il malfunzionamento dei servizi voce e adsl. Il periodo di tempo da prendere in considerazione per valutare la presenza del contestato disservizio va dal 9 dicembre 2015 (giorno in cui la società ha riconosciuto all'istante un indennizzo per il periodo precedente) al maggio 2016, per il servizio voce, e al successivo 22 luglio, per il servizio adsl (giorni in cui i disservizi risultano essere risolti). Il retro cartellino unificato prodotto dalla società si riferisce a periodi differenti dai predetti. Non avendo, perciò, la società dato prova di un'erogazione regolare, continua e senza interruzioni dei detti servizi, all'istante è riconosciuto un indennizzo per malfunzionamento, calcolato ai sensi del comma 2, dell'articolo 5 del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS, a decorrere, per il servizio voce, dal 10 dicembre 2015 al 31 maggio 2016, per un totale di 174 giorni, pari a € 435,00 (quattrocentotrentacinque/00), e, per il servizio adsl, dal 10 dicembre 2015 al 22 luglio 2016, per un totale di 226 giorni, pari a € 565,00 (cinquecentosessantacinque/00).

Il ricorrente lamenta, inoltre, la mancata risposta ai reclami: il reclamo, inviato alla resistente il 14 ottobre 2015, è stato riscontrato dalla società il 9 dicembre 2015; i reclami successivi hanno ad oggetto il medesimo disservizio del primo e allo stesso fanno richiamo. Sul punto di evidenza che, il comma 2 dell'art. 11 del Regolamento indennizzi, prevede che l'indennizzo per mancata risposta ai reclami è «computato in misura unitaria (...) anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio»

Poiché, tuttavia, dall'istruttoria emerge che il reclamo del 14 ottobre 2015 è stato riscontrato in ritardo dall'operatore, si dispone che la società resistente versi al medesimo l'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo, a decorrere dalla predetta data (decurtati 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 9 dicembre 2015, per un totale di 26 giorni, pari ad € 26,00 (ventisei/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 le richieste di indennizzo mancato rispetto degli oneri contrattuali e di indennizzo per malfunzionamento dei servizi da gennaio 2014 al 9 dicembre 2015) delle richieste di indennizzo avanzate dal sig. Cosentini A., 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) € 435,00 (quattrocentotrentacinque/00), a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce;
 - b) € 565,00 (cinquecentosessantacinque/00), a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio adsl;
 - c) € 26,00 (ventisei/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
 - d) € 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