

CO.RE.COM. CAL/OE

DELIBERAZIONE N. 4 DEL 22 -01- 2019

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA **Pontari xxxxxx**/ Tim – Telecom Italia xxxxx – utenza n. xxxxxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 22 gennaio 2019 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 del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, 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 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

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 del ricorrente menzionato in oggetto, presentata l'12 ottobre 2017 prot. n. 41140;

VISTA la nota del 17 ottobre 2017 prot. n. 41809, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione delle predette controversie;

VISTA la memoria della società pervenuta a mezzo e-mail in data 14 novembre 2017, nel rispetto del termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, e le risultanze emerse nel corso dell'udienza di discussione, con le parti, tenutasi il 14 dicembre 2018;

RILEVATO che il ricorrente ha proposto ricorso per i motivi in esso specificati, da intendersi qui integralmente riportati e trascritti;

VISTE le richieste formulate nel ricorso, anch'esse da intendersi qui integralmente riportate e trascritte;

DATO ATTO che la società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito ed insiste per il rigetto di ogni domanda avversaria per i motivi esposti nella memoria difensiva da intendersi qui integralmente riportati e trascritti;

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi l'08 settembre 2017 si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

PRELIMINARMENTE, in ordine alla richiesta di immediato ripristino della piena funzionalità della linea e dei relativi servizi, si osserva che essa esula dalle competenze dell'Autorità, e di conseguenza del Co.Re.Com, come previsto dall'articolo 19, comma 4, della delibera n. 173/07/CONS che statuisce: " L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità";

NEL MERITO, sulla scorta degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, questo ufficio ha potuto constatare un inadempimento contrattuale da parte della società resistente. In effetti, dall'esame del retrocartellino, risultano sì molteplici segnalazioni, le quali, sebbene apparentemente chiuse nei termini, ma non risulta superato il complessivo malfunzionamento della linea voce e Adsl. Ciò risulta confermato altresì, dall'adozione, da parte di questo ufficio, su richiesta cautelare dell'utente e previo accertamento dei necessari presupposti di fatto e di diritto, del provvedimento temporaneo finalizzato ad ottenere il ripristino della funzionalità della linea voce e Adsl. Nonostante il citato provvedimento, il gestore è rimasto inerte; tant'è che questo ufficio, in ragione dell'inottemperanza, ha disposto la successiva trasmissione degli atti all'AGCOM. Il che, giustifica il riconoscimento dell'indennizzo per malfunzionamento della linea voce e Adsl ai sensi dell'art. 5, comma 2, Allegato A), alla delibera 73/11/CONS.

Per quanto concerne il computo, l'indennizzo deve essere calcolato dalla data della prima segnalazione risalente al 25 giugno 2016 sino al 12 ottobre 2017. Pertanto, deve essere riconosciuta all'utente la somma di € 1.185,00 (millecentottantacinque/00) per il servizio voce ed € 1.185,00 (millecentottantacinque/00) per il servizio adsl (Servizio voce: giorni 474X2,50=1.185,00); servizio Adsl: giorni 474X 2,50=1.185,00), complessivamente di € 2.370,00 (duemilatrecentosettanta/00).

Deve invece rigettarsi la richiesta di rimborso dei canoni e degli importi corrisposti dall'utente, posto che, nel caso di specie, si è trattato di malfunzionamento, e non di assenza della linea.

Per quanto riguarda le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte ricorrente, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) considerato che il tentativo di conciliazione promosso dal ricorrente, si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e la domanda è parzialmente fondata.

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

L'accoglimento, nei termini di quanto esposto in motivazione, della richiesta di indennizzo avanzata dalla sig.ra Pontari R.F. con l'istanza di definizione, nei confronti della Tim – Telecom. Per il che la società convenuta è tenuta a pagare, in favore dell'istante, i seguenti importi:

a) € 2.370,00 (duemilatrecentosettanta/00), a titolo di indennizzi per i malfunzionamenti della linea Adsl e del servizio voce;

b) € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;

2) La società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determinazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;

3) 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;

4) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;

5) Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione 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