

CO.RE.COM. CAL/FP

DELIBERAZIONE N.06

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

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 27-07-2016, 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 30 luglio 2015 ed acquisita al prot. n. 38543;

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 la sospensione dei servizi per cause tecniche, il mancato inserimento in elenco telefonico e la mancata risposta ai reclami nei confronti della società indicata in epigrafe. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 25 settembre 2012, l'istante riscontrava l'isolamento della propria linea telefonica;
- b. per tale motivazione, contattava il servizio clienti che lo rassicurava sulla risoluzione del problema in un giorno lavorativo;
- c. poiché, in data 2 ottobre, il problema continuava a persistere, ricontattava il servizio clienti e inviava un reclamo via telefax;
- d. a seguito del detto reclamo, veniva contattato dal servizio clienti, che lo informava dell'apertura di una pratica di risarcimento del danno;
- e. l'istante chiedeva, inoltre, l'attivazione del servizio di trasferimento di chiamata, ma tale servizio non veniva attivato, poiché, pur se compreso nella promozione presente sulla linea, non era stata effettuata la registrazione vocale;
- f. in data 5 ottobre, l'istante riceveva risposta scritta al reclamo, con la quale la società resistente lo informava di aver intrapreso tutte le azioni necessarie per la risoluzione della problematica;
- g. stante il protrarsi della sospensione del servizio, in data 9 ottobre, l'istante, tramite il proprio legale, inviava, una nuova diffida, che rimaneva priva di riscontro;
- h. la linea telefonica ricominciava a funzionare in data 16 ottobre 2012;
- i. l'istante, cliente Telecom, dal 17 aprile 2012, si accorgeva, inoltre, di non essere stato incluso negli elenchi telefonici degli anni 2011/2012, 2012/2013, 2013/2014;
- j. per richiedere il risarcimento del danno per l'interruzione del servizio e per il mancato inserimento in elenco telefonico inviava, in data 19 dicembre 2013, una missiva alla società resistente, che rispondeva in data 13 maggio 2014, comunicando che nulla gli era dovuto;
- k. l'istante reiterava la richiesta in data 25 maggio 2014, e la società resistente rispondeva, come già precedentemente aveva fatto, in data 12 giugno 2014.

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

- a. un indennizzo per sospensione dei servizi per cause tecniche;
- b. un indennizzo per omesso inserimento in elenco telefonico per gli anni 2011/2012, 2012/2013, 2013/2014;
- c. un indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

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

- a. l'unica segnalazione di guasto, risultante dal retrocartellino unificato (allegato), pervenuta dall'istante, nel periodo in contestazione, è del 26 settembre 2012 ed è stata chiusa il successivo 27 settembre;
- b. la segnalazione di mancato inserimento in elenco telefonico, pervenuta in data 8 maggio 2014, è stata riscontrata mediante il riconoscimento dell'indennizzo di € 90,00, calcolato secondo i parametri previsti dalle Condizioni generali di accesso delle società.

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

3. Motivazione della decisione

La ricorrente, titolare di utenza business, lamenta una sospensione della linea telefonica per cause tecniche dal 25 settembre al 16 ottobre 2012. La società resistente per confutare l'asserzione dell'istante ha prodotto il retrocartellino unificato, dal quale risulta che l'unica segnalazione del periodo contestato è del 26 settembre ed è stata chiusa nei termini

contrattualmente previsti. L'istante, pur asserendo l'invio di segnalazioni e reclami a mezzo fax, non li allega alla propria istanza, per cui dalla documentazione prodotta, si conclude per il rigetto della domanda di indennizzo per sospensione del servizio per cause tecniche.

La ricorrente lamenta, inoltre, l'omesso inserimento in elenco telefonico per gli anni 2011/2012, 2012/2013, 2013/2014. La società ha riconosciuto all'istante, per tale disservizio la somma di € 90,00, a titolo di indennizzo.

A fronte della richiesta dell'utente di inserimento del proprio nominativo nell'elenco telefonico, sorge in capo all'operatore l'obbligo di provvedere all'inserimento nella base dati stabilita dall'articolo 2 della delibera Agcom n. 36/02/CONS. Nel caso di specie l'obbligo di inserimento sorgeva, in capo all'operatore, per l'anno 2012/2013. L'indennizzo riconosciuto dalla società, ai sensi dell'articolo 28.1 delle proprie Condizioni generali di contratto, prima dell'introduzione della procedura di conciliazione, cui ha fatto seguito l'istanza di definizione oggetto di trattazione, rende la domanda di indennizzo per omesso inserimento in elenco telefonico improponibile, per l'anno 2012/2013, ai sensi dell'art. 2 dell'all. A della delibera Agcom n. 73/11/CONS.

È, invece, riconosciuto l'indennizzo per omesso inserimento in elenco telefonico, per l'anno 2013/2014. Tale indennizzo, calcolato secondo quanto previsto dal combinato disposto del comma 1 dell'art. 10 e del comma 2 dell'art. 12 del Regolamento – all. A alla delibera n. 73/11/CONS, è pari a € 800,00 (ottocento/00).

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, si rileva che l'istante non ha allegato alcun documento a prova dell'avvenuto inoltro degli stessi. Tuttavia, la società resistente ha ammesso di aver risposto al reclamo, pervenutogli in data 16 gennaio 2014 (inviato presumibilmente in data 19 dicembre 2013), solo il 12 maggio 2014. Come disposto dall'articolo 11 del Regolamento – all. A alla delibera n. 73/11/CONS, in mancanza di risposta al reclamo dell'utente, entro il termine stabilito dalla propria Carta dei servizi, l'operatore è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00.

Poiché dall'istruttoria emerge che il reclamo di che trattasi è stato riscontrato in ritardo dall'operatore, si dispone che la società resistente versi al medesimo l'indennizzo per il mancato riscontro al proprio reclamo, a decorrere dal 16 gennaio 2014 (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 12 maggio 2014, per un totale di 86 giorni, pari ad € 86,00 (ottantasei/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 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 parziale delle richieste di indennizzo avanzate dal Pasticceria xxxx 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) € 800,00 (ottocento/00), a titolo di indennizzo per omesso inserimento in elenco telefonico;
 - b) € 86,00 (ottantasei/00), a titolo di indennizzo per ritardata 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