



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio
regionale
della
Calabria



corecom
CALABRIA
Comitato Regionale
per le Comunicazioni

CO.RE.COM. CAL/OE

DELIBERAZIONE N. 47 DEL 25 OTTOBRE 2018

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cutri xxxx .c/ Tim – Telecom Italia xxxx. – utenza n. xxxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 25 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;

2

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";

Viste l'istanza del ricorrente menzionato in oggetto, presentata il 06 aprile 2017 prot. n. 15711;

Vista la nota del 11 aprile 2017 n. 16508 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 delle predette controversie;

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;

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;

VISTA la memoria di replica del ricorrente del 19 maggio 2017;

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi il 13 marzo 2017 si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

PRELIMINARMENTE deve essere dichiarata inammissibile la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami in quanto non avanzata nel precedente grado di giudizio, come si evince dal verbale di mancata conciliazione del 13 marzo 2017;

NEL MERITO, si osserva quanto segue.

Il ricorrente lamenta il mancato funzionamento del servizio internet sin dal momento dell'attivazione della linea, avvenuta il 02 ottobre 2015, documentando la circostanza con il risultato dello speed test pari a 0,0kbps, nonché, con il deposito, agli atti, del dettaglio della segnalazione di Tim, da cui risulta che il reclamo relativo al malfunzionamento della linea internet è stato aperto il 02 maggio 2016 e chiuso il 04 febbraio 2017.

Il gestore, invece, a difesa delle proprie ragioni, esibisce il retrocartellino che, nel dare conferma della data di apertura e chiusura della segnalazione sopra citata, rileva che il malfunzionamento *de quo* è non altro che una lentezza della navigazione internet che, come tale, darebbe all'utente soltanto la facoltà di recedere dal contratto senza penali. Invero, tale circostanza, agli atti di causa, non è comprovata da alcun rapporto di intervento tecnico. Ed, in ogni caso, il protrarsi del disservizio, a prescindere dalla sua tipologia, non esime l'operatore dal fornire prova dell'impossibilità tecnica di avviare entro 48 ore, al guasto e all'invio della preventiva informativa resa all'utente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP. Per tali ragioni, deve essere riconosciuto al ricorrente l'indennizzo per malfunzionamento del servizio internet. Per il calcolo dell'indennizzo *de quo*, il parametro economico da utilizzare è di euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento sensi dell'art.5, comma 1, della Delibera Agcom n. 73/11/CONS Allegato A., ciò in quanto non vi è agli atti del procedimento la certezza della totale interruzione del servizio per tutta la durata del periodo oggetto di contestazione. Pertanto, va riconosciuta al ricorrente la somma di euro 692,50 (seicentonovantadue/50), per il periodo dal 02 maggio 2016 al 04 febbraio 2017.

Per quanto concerne 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 (centocinquanta/00) considerato che il tentativo di conciliazione promosso dal ricorrente, si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e la fondatezza parziale della domanda.

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

- 1) L'accoglimento parziale, nei termini di quanto esposto in motivazione, dell'istanza di definizione avanzata dal ricorrente Cutri .. nei confronti di Tim Telecom , sicché questi è tenuto a corrispondergli:
 - a) la somma di € 692,50 (seicentonovantadue/50), a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio internet;
 - b) la somma di € 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 deliberazione 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

