

CO.RE.COM. CAL/EC

DETERMINA DIRETTORIALE N.387 DEL 12-09-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Puccio xxxx/ TIM-Telecom Italia xxxx - n. utenza xxxxx)

IL DIRETTORE

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;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche ed integrazioni;

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 ed il Co.Re.Com. Calabria, in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

DATO ATTO della deliberazione del Comitato n. 234 del 17 luglio 2014, con cui è stata conferita al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (*cinquecento/00*) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/CONS, sopra citata;

DATO ATTO, inoltre, della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016, con cui il Comitato, oltre a confermare la delega ora citata, ha conferito allo stesso Direttore, la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza, acquisita al prot.n. 4883 dell' 08 febbraio 2016, con cui il ricorrente in oggetto, ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota dell' 11 febbraio 2016 prot. n. 5902, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota del 14 marzo 2016, prot. 10974, con cui il ricorrente ha prodotto memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA la nota del 29 marzo 2016, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva oltre i termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'odierno istante lamenta: 1) il mancato rilascio, da parte della Società resistente, della documentazione relativa alle segnalazioni di guasto dell'anno 2013; 2) la mancata riparazione di guasti tecnici sulla linea telefonica fissa 0964861xxx protrattasi per numerosi anni; 3) la mancata risposta al reclamo del 25 ottobre 2014.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 18 novembre 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

1. Risarcimento del danno per omesso rilascio della documentazione richiesta;
2. Indennizzo per mancata risposta al reclamo;

3. Risarcimento del danno per pregiudizio del diritto di difesa patito dal ricorrente.

L'operatore, tardivamente costituito, eccepisce, preliminarmente, di non aver ricevuto l'istanza di definizione, avendone avuto contezza esclusivamente in occasione del ricevimento della memoria difensiva di parte ricorrente. Chiede, pertanto, che il proprio scritto difensivo venga ritenuto validamente inviato entro i termini di rito. Quanto al merito, respinge ogni addebito, allegando il retrocartellino unificato relativo all'utenza *de qua*, da cui si evince la mancata segnalazione di guasti nell'anno 2013, circostanza che esime la società da ogni tipo di responsabilità, oltre alla circostanza che, quanto alla messa in sicurezza della rete telefonica, sussiste una inidoneità di tal tipo di segnalazione al 187, dovendo essere effettuata al numero verde di Telecom Italia.

PRELIMINARMENTE, questo Ufficio ritiene accoglibile l'istanza di parte resistente circa l'ammissibilità del proprio scritto difensivo, seppur tardivamente inoltrato, essendo imputabile tale ritardo ad un mancato inoltro da parte di questo Co.re.Com., in fase istruttoria, dell'istanza di definizione;

PRELIMINARMENTE, questo Ufficio non ha ritenuto necessaria, ai fini della definizione della presente controversia, la fissazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento, in quanto le parti hanno già ampiamente documentato, in sede istruttoria, le proprie argomentazioni ed istanze;

PRELIMINARMENTE si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: questo ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, ha potuto constatare come sia ascrivibile al gestore resistente una condotta da cui far discendere, in capo all'odierno istante, un parziale diritto ad indennizzo.

Passando all'esame delle singole istanze presentate dall'odierno ricorrente, appare opportuno, preliminarmente, rilevare l'asserto volto a dimostrare che la resistente abbia documentalmente provato come non siano presenti segnalazioni di guasto relative all'utenza di cui trattasi, e come tale mancanza escluda ogni tipo di responsabilità da parte della resistente. In assenza di reclami il gestore non può, difatti, avere contezza di eventuali guasti e quindi provvedere alla risoluzione. Non è pertanto riscontrabile alcun inadempimento contrattuale da parte della Tim-Telecom Italia.

Quanto alla lamentata mancanza della messa in sicurezza della rete telefonica, segnalata dal ricorrente al 187 di Telecom Italia, cui sarebbe seguita un'inerzia da parte di questi, si ritiene accoglibile l'eccezione da essa sollevata, secondo cui sia telefonicamente che a mezzo nota del 14 febbraio 2015, ha comunicato al ricorrente l'inidoneità della numerazione contattata per il tipo di segnalazione effettuata, dovendo essere diversamente lavorata dal'altra numerazione indicata nella missiva citata.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 25 ottobre 2014, la domanda è meritevole di accoglimento, essendo stato riscontrato esclusivamente il 14 febbraio 2015, circostanza che determina l'insorgenza di un diritto ad indennizzo ex art. 11, comma 1, del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, per la somma complessiva pari ad € 82,00 (ottantadueeuro/00), calcolata per un importo pari ad € 1,00(uneuro/00) al giorno x 82 giorni, a far data dal 24 novembre 2014 (decorsi 30 giorni dall'inoltro del reclamo).

Quanto alle inoltrate richieste risarcitorie, le stesse non possono trovare accoglimento per incompetenza dell'organo adito.

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione";

CONSIDERATO che, nonostante la parziale fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato da 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 € 50,00 (cinquanteeuro/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

1) L'accoglimento parziale delle richieste di indennizzo e rimborso avanzate dalla sig.ra Puccio L. con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Tim-Telecom Italia;

2) La società quindi è tenuta a corrispondere alla sig.ra Puccio L. , a mezzo bonifico o assegno bancario:

- a) l'importo di € 82,00 (ottantaquattroeuro/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 24 ottobre 2014;
- b) l'importo di € 50,00 (cinquanteeuro/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;

3) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;

4) È in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;

5) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";

6) La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

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

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale

Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell' art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Reggio Calabria, 10 settembre 2016

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Elisa Carpentieri

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria
F.to Avv. Rosario Carnevale