

CO.RE.COM. CAL/EC

DETERMINA DIRETTORIALE N. 390 DEL 12-09-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Macrì xxxx c/ TIM-Telecom Italia xxx - n. utenza xxxxxx)

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. 1133 del 13 gennaio 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 del 21 gennaio 2016 prot. n. 2215, 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 9 febbraio 2016 con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine 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) di aver sottoscritto, in data 28 maggio 2015, un contratto per il rientro in Tim-Telecom Italia della propria utenza fissa 0984447xxx dal gestore donating Vodafone, scegliendo la promozione INTERNET SENZA LIMITI; 2) di aver subito un'interruzione del servizio ADSL con decorrenza 21 giugno 2015 causata dal gestore Telecom Italia; 3) di aver preso atto dell'indisponibilità della linea ADSL col gestore citato e di aver acconsentito, per tale motivazione, all'attivazione della promozione Fibra al costo di euro 29,00 per sei mesi; 4) di non aver mai ricevuto, presso la propria abitazione, alcun intervento da parte di tecnici Telecom Italia, finalizzato all'attivazione della linea fibra sulla propria utenza.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi il 27 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. Indennizzo per mancata/ritardata attivazione del servizio;

2. Indennizzo per interruzione del servizio Adsl;
3. Indennizzo per violazione degli obblighi informativi;
4. Indennizzo per pratica commerciale scorretta ed ingannevole.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, puntualizzando, preliminarmente, quali siano le tre fasi perfezionative del processo di migrazione (richiesta utente, comunicazione preventiva, provisioning tecnico), nel contesto delle quali si inseriscono le inesattezze, riferite dall'istante, circa le date in cui tali fasi si siano concretamente verificate.

Quanto ai ritardi nel processo di rientro in Telecom Italia, complessivamente di 8 giorni, relativamente alla fonia, e di 17 giorni, relativamente alla linea ADSL, eccipisce di aver già indennizzato l'utente per una somma complessiva pari ad € 145,80 (centoquarantacinqueeuro/80), secondo i parametri di cui alle Condizioni Generali di Abbonamento.

Passando all'esame della questione,

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 alla Società 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 come il gestore abbia documentalmente dimostrato che la prima richiesta di rientro in Telecom Italia sia avvenuta mediante sottoscrizione di modulistica contrattuale in data 29 giugno 2015, con indicazione, tra l'altro, di un errato codice di migrazione. Da ciò discende come la responsabilità dell'interruzione del servizio ADSL con decorrenza 21 giugno 2015, precedente, pertanto, alla sottoscrizione della richiesta di rientro, non sia, di fatto, ascrivibile al gestore di cui trattasi.

La relativa richiesta di indennizzo va, pertanto, rigettata.

Quanto ai ritardi nell'attivazione dei servizi fonia ed Adsl, è da osservare come la nuova richiesta di rientro in Telecom Italia dell'istante, con indicazione del corretto codice di migrazione, sia intervenuta in data 16 luglio 2015 ma si sia perfezionata il successivo 12 agosto, quanto alla linea voce ed il 28 ottobre, quanto alla linea Internet. La problematica circa l'impossibilità tecnica dell'attivazione della linea Adsl sull'utenza *de qua* e della possibilità di supplire mediante l'attivazione della linea Fibra non ha formato oggetto di adeguata informativa da parte del gestore all'utente, che ha appreso tale circostanza esclusivamente a seguito di reiterate richieste telefoniche. La circostanza *de qua*, posta la mancanza di una corretta comunicazione e informazione da parte del gestore, determina l'insorgenza di un diritto ad indennizzo ex art. 6, comma 1, del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, per la somma complessiva pari ad € 224,20 (duecentoventiquattroeuro/20) calcolata per un importo pari ad € 5,00 (cinqueeuro/00) al giorno x 74 giorni, dal 16 agosto (decorsi 30 giorni dalla richiesta di rientro in Telecom Italia con codice di migrazione corretto), fino al 28 ottobre 2015, data di

effettiva attivazione della linea internet con profilo tariffario TUTTO FIBRA, decurtando la somma di € 145,80 (centoquarantacinqueeuro/80) già corrisposta dal gestore.

Parzialmente accoglibile è, *ex adverso*, la richiesta di indennizzo relativa alla sospensione del servizio ADSL successiva alla richiesta di rientro in Telecom Italia del 16 luglio 2015. E', difatti, pacifica tra le parti la circostanza dell'impossibilità dell'attivazione sull'utenza interessata della linea ADSL per problematiche di natura tecnica non comunicate tempestivamente dal gestore all'utente, ma è parimenti rilevabile l'inerzia del ricorrente, venuto telefonicamente a conoscenza della problematica *de qua*, che ha prestato il proprio consenso all'attivazione della linea Fibra soltanto l' 01 ottobre 2015. Alla luce di tali considerazioni si riconosce il diritto ad indennizzo ex art. 6, comma 2, del citato Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS, con applicazione degli indennizzi previsti dall'art. 5, comma 1, per la somma complessiva pari ad € 185,00 (centoottantacinqueeuro/00), calcolata per un importo pari ad € 5,00(cinqueeuro/00) al giorno, x 74 giorni, decurtata, in via equitativa, della metà.

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 (cinquantaeuro/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 dal sig. Macrì D. con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Tim-Telecom Italia;
- 2) La società quindi è tenuta a corrispondere al sig. Macrì D., a mezzo bonifico o assegno bancario:
 - a) l'importo di € 224,20 (duecentoventiquattroeuro/20), a titolo di indennizzo per ritardata portabilità della linea Internet;
 - b) l'importo di € 185,00 (centoottantacinqueeuro/00), a titolo di indennizzo per sospensione del servizio internet;
 - c) l'importo di € 50,00 (cinquantaeuro/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