

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.396 DEL 22-09-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Condò xxxx/ TIM – Telecom Italia xxx – utenza n. 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. 730 dell'11 gennaio 2016, con cui la ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria 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. 2305, 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 della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta in data 15 febbraio 2016, con cui la Società resistente ha prodotto le memorie difensive nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTE la nota pervenuta in data 16 febbraio 2016, con cui la ricorrente ha prodotto le proprie memorie di replica;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierna istante lamenta: 1) ritardo nella procedura di migrazione; 2) mancata risposta ai reclami; 3) violazione degli obblighi informativi; 4) malfunzionamento del servizio voce e adsl; in particolare lamenta:

- 1) di aver, il 20 agosto 2015, migrato la propria utenza verso un altro operatore;
- 2) da subito il collegamento è risultato privo di linea;
- 3) per tali motivi, nella prima decade del mese di settembre 2015, chiedeva il rientro in Telecom Italia;
- 4) i servizi voce e adsl sono stati ripristinati il 2 ottobre 2015 e nelle more sono stati inoltrati numerosi reclami telefonici.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 27 novembre 2015, e l'udienza di definizione, tenutasi in data 20 settembre 2016, si sono conclusi con il mancato accordo delle parti, come da verbali di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) un indennizzo per ritardata migrazione;
- 2) un indennizzo per violazione degli oneri informativi;
- 3) un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 4) un indennizzo per interruzione del servizio voce e adsl dal 22 agosto al 2 ottobre 2015.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) l'utenza dell'istante risulta migrata verso altro OLO in data 23 agosto 2015;
- 2) in data 11 settembre 2015, la ricorrente richiede il rientro in Telecom (modulistica allegata);
- 3) in data 22 settembre 2015 viene emesso ordinativo di rientro, con DAC prevista per il successivo 29 settembre (allegati);
- 4) il disservizio lamentato dall'istante a far data dal 22 agosto 2015 non può essere attribuito alla società resistente, in quanto, in quel periodo, l'utenza era gestita da altro operatore telefonico;
- 5) il ritardo può essere imputato alla società convenuta solo a partire dalla data della DAC (29 settembre 2015) alla data di attivazione (2 ottobre 2015);
- 6) in relazione al suddetto ritardo, la società ha già predisposto l'indennizzo automatico, pari a € 30,40 (missiva allegata).

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

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione e all'udienza di definizione, senza raggiungere l'accordo.

PRELIMINARMENTE, deve dichiararsi l'inammissibilità della domanda del ricorrente per quel che concerne la richiesta di indennizzo per violazione degli oneri informativi, per incompetenza dell'organo adito, ai sensi dell' art. 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/Cons.;

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere rigettate. La ricorrente ha lamentato un ritardo nella gestione della procedura di migrazione da parte della società resistente, operatore recipient, che avrebbe comportato l'interruzione dei servizi dal 22 agosto al 2 ottobre 2015. Tuttavia, alla società resistente può essere attribuito un ritardo solo a partire dalla data della DAC (29 settembre 2015) alla data di effettiva attivazione del servizio (2 ottobre 2015). Poiché la società resistente ha già provveduto ad indennizzare l'istante per tale disservizio, con l'importo di € 30,40, in base a quanto previsto dalle proprie condizioni contrattuali, le richieste di indennizzo per ritardo nella migrazione e interruzione dei servizi sono rigettate.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, è la stessa ricorrente ad affermare che si è trattato di reclami telefonici, per i quali non è previsto l'obbligo, per gli operatori, di risposta scritta, e, per tale motivo, la detta richiesta è rigettata.

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, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, vista la totale infondatezza delle domande dell'istante;

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

- 1) Il rigetto dell'istanza, avanzata dalla sig.ra Condò M. A., nei confronti della società Tim – Telecom Italia;
- 2) E' in facoltà della ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 3) 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";
- 4) La presente determina 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;

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,

Il Responsabile del Procedimento

F.to Avv. Fortunata Pizzi

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria

F.to Avv. Rosario Carnevale