



## **CO.RE.COM. CAL/Rep**

### DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 17 DEL 18-01-2017

#### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Pelaggi xxxx c/ Tim - Telecom Italia xxx – n. utenza xxxx)

#### 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 Assemblies 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 Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito 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. 26276 del 28 giugno 2016, con cui la 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 6 luglio 2016, prot. n. 27369, 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 pervenuta a mezzo e-mail il 28 luglio 2016, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTA la memoria prodotta dalla ricorrente;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 29 novembre 2016;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU14 presentato dall'odierna istante attiene a: 1) ripetute interruzioni e/o sospensioni del servizio voce/ADSL, senza preavviso; 2) addebito somme in contestazione; 3) mancata risposta ai reclami.

In particolare, l'istante ha dichiarato nell'istanza introduttiva del procedimento, oltre che ribadito nella memoria di replica e in sede di udienza di discussione che il servizio ADSL, riferito all'utenza in questione, è stato sospeso, senza alcun preavviso, nel mese di maggio 2014, precisamente nei giorni tra il 12 ed il 17, per un guasto, che le avrebbe impedito di poter usufruire di tale servizio per circa una settimana. Per di più, ha dichiarato che nel corso del mese di giugno 2014, esattamente nei giorni tra il 18 ed il 27, l'operatore ha sospeso anche il servizio voce, senza preavviso. Tali disservizi sono stati segnalati parecchie volte all'operatore, sia tramite reclamo telefonico al servizio clienti di Telecom Italia, sia attraverso reclamo scritto, inoltrato, a mezzo raccomandata A/R, in data 17 luglio 2014, a cui non è stato mai dato riscontro.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 31 marzo 2016, in atti.

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto:

- a) il rimborso delle somme corrisposte a titolo di servizi, traffico, spese ed oneri, relativi al periodo di malfunzionamento della linea ADSL e Voce, *"... circa 20 giorni"*;
- b) l'indennizzo per i disservizi patiti, quantificabile in euro 350,00 (trecentocinquanta/00);
- c) l'indennizzo per l'omessa risposta ai reclami.

In data 28 luglio 2014, nel rispetto dei termini procedurali, la resistente, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto il rigetto di ogni richiesta di indennizzo, perché infondata in fatto e in diritto. Ha contestato *ex adverso* quanto dedotto ed affermato dall'istante, in merito ai presunti reclami inoltrati alla resistente, sostenendo che a quest'ultima è pervenuto un solo reclamo il 15 luglio 2014, in cui si *"reclamava un guasto dal 12 al 17 maggio 2014"*. Ha precisato che il reclamo, oltre ad essere stato riscontrato, è stato chiuso con l'emissione di una nota di credito, visibile sul conto 1/15, pari ad euro 28,76, producendo a conferma la seguente documentazione: la nota dell'8 ottobre 2014, prot. n. C12318042 e la fattura n. RU01842XXX - conto telefonico 1/15 -. Perciò, tale somma

costituirebbe il giusto indennizzo, poiché calcolata secondo i parametri previsti dalle C.G. C., e conforme ai principi di equità e proporzionalità previsti dall'art. 84 del Codice delle Comunicazioni elettroniche.

Nel merito, la resistente richiama l'art. 8, commi 1 e 3, della delibera 179/03/CSP, a mente del quale: "*Gli organismi di telecomunicazioni devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono (...) e la tracciabilità dei reclami e segnalazioni presentati...*", sostenendo che: "*la tracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, che sono dei documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati da Telecom, in modo da garantire la tracciabilità di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'AgCom*". La stessa conclude, evidenziando che dalle verifiche effettuate non risultano altre segnalazioni di guasto, oltre quella sopra citata, per la quale la resistente ha già predisposto l'indennizzo previsto dalle C.G.A., per cui nessuna responsabilità può essere ascritta alla resistente.

In replica alle deduzioni avversarie, la ricorrente ha contestato le argomentazioni della resistente. In particolare, ha contestato le "*... false dichiarazioni e asserzioni del gestore*", riguardo le segnalazioni di guasto, che peraltro avrebbe già denunciate all'AGCOM, precisando che il 1° agosto 2016 ha avanzato la richiesta di accesso al servizio clienti della Telecom (operatore BT346), per attestare, invece, le numerose segnalazioni effettuate, e riportandole *de relato*, in seno alla memoria di replica.

Con nota dell'11 gennaio 2017, questo Ufficio ha richiesto chiarimenti istruttori all'operatore, ai sensi dell'art. 18 del Regolamento, per approfondire ancora più la questione sottoposta al suo vaglio.

L'operatore ha risposto tempestivamente alla suddetta richiesta, producendo la documentazione richiesta.

NEL MERITO, in via preliminare, si precisa che a seguito di presentazione del reclamo, datato 15 luglio 2014, l'operatore ha corrisposto all'utente la somma di euro 28,76, a titolo di indennizzo, per il guasto alla linea ADSL, verificatosi dal 12 al 17 luglio 2014. Tale somma è stata calcolata secondo i parametri previsti dalle C.G.A., e, successivamente, accreditata sul conto telefonico 1/15. Sul punto, dunque, occorre richiamare l'art. 2, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, il quale recita: "*le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia ...*". Per questo motivo, la richiesta di indennizzo per l'interruzione del servizio ADSL dal 12 al 17 maggio 2014 non può trovare accoglimento in questa sede, in quanto già soddisfatta secondo il regolamento contrattuale.

All'esito delle risultanze istruttorie, le altre richieste formulate dalla parte istante vengono accolte nei limiti di seguito precisati.

Relativamente alla richiesta di indennizzo formulata dall'istante, per l'interruzione del servizio voce, verificatosi tra il 18 ed il 27 giugno 2014, dalla documentazione prodotta dall'operatore non appare che il disservizio sia stato già indennizzato dall'operatore.

A seguito di richiesta di integrazione documentale, la resistente ha prodotto copia del retro cartellino, in cui sono state riportate tutte le segnalazioni effettuate dall'istante nel periodo in contestazione. Dall'esame di questo documento, ne consegue che l'operatore non ha fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, come sancito dall'art. 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP e dalle norme contrattuali - art. 4 della Carta dei Servizi di Telecom Italia e art. 7 delle Condizioni Generali di Abbonamento - dove si legge che l'operatore, si impegna a riparare i guasti segnalati agli sportelli telefonici "entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione".

Nel caso di specie, risulta, dunque, che l'operatore non ha eliminato i disservizi lamentati dall'istante con continuità sia al servizio clienti Telecom sia con reclamo scritto.

Nello specifico, la segnalazione del 20 giugno 2014 è stata chiusa oltre il termine previsto, esattamente il 27 giugno 2014, senza l'effettiva riparazione del guasto. Per di più, dalla schermata del retro cartellino risultano altre segnalazioni, avanzate dall'utente, tra l'11 luglio ed il 17 novembre 2014.

Alla luce di quanto è emerso dall'istruttoria, nel caso di specie, si ravvisa la responsabilità dell'operatore, per inadempimento contrattuale ex art. 1218 c. c., per non aver garantito la continuità nell'erogazione del servizio, per non aver provveduto alla risoluzione definitiva del problema, vista la ripetitività del guasto ed, infine, per non aver informato adeguatamente l'utente. L'accertamento della responsabilità dell'operatore implica, dunque, la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito, ai sensi dell'art. 11, comma 2, della delibera n. 179/03/CSP, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 5, comma 1 e 3, dell'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS. .

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 20 giugno 2014, e il *dies ad quem* nel giorno 27 giugno 2014, come indicato nel retro cartellino prodotto dall'operatore, corrispondente al periodo in contestazione .

Pertanto, si stabilisce che la società convenuta liquidi all'istante, a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea voce l'importo complessivo di **€ 35,00** (trentacinque/00), per giorni 7 (così calcolato: (5,00X7 giorni).

Per ultimo, si ritiene debba essere riconosciuto all'istante un indennizzo per ritardata risposta al reclamo. Il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 24 luglio 2014 (data di ricezione del reclamo,

trasmissione a mezzo raccomandata A/R) e l'8 ottobre 2014 (data di riscontro del reclamo), e corrisponde a 47 giorni (decurtati i 30 giorni previsti per dare seguito al reclamo). Di conseguenza, l'indennizzo che l'operatore dovrà corrispondere, ai sensi dell'art. 11, comma 1, è pari ad euro **47,00** (quarantasette/00).

Si rigettano le altre richieste formulate dall'istante.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'istante si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che, attesa la fondatezza parziale della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, per presentare l'istanza di definizione e per presenziare all'udienza di discussione, davanti a questo Co.Re.Com..

Per tutto quanto sopra esposto

#### DETERMINA

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla Signora **Pelaggi J. A.**, nei confronti della società Tim- Telecom Italia.

1. La società Tim – Telecom Italia è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, le seguenti somme:
  - a. Euro **35,00** (trentacinque/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
  - b. Euro **47,00** (quarantasette/00) a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo del 15 luglio 2014, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
  - c. Euro **100,00** (cento/00) per le spese di procedura.
2. E' in facoltà del 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 sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia 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;
5. La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina 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, 12 gennaio 2017

Il Responsabile del Procedimento  
F.to *Avv. Antonia Repaci*

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.  
F.to *Avv. Rosario Carnevale*