



*CO.RE.COM. CAL/Rep*

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 191 DEL 11-12-2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(xxxxxx **Marvelli c/ Tim – Telecom Italia** xxxx – 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 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. 15658 del 6 aprile 2017, 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 dell'11 aprile 2017, prot. n. 16513, 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, a mezzo e-mail, il 16 maggio 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati, ;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 16 novembre 2017;

RILEVATO che l'istante ha promosso il presente procedimento di definizione nei confronti di Tim- Telecom Italia, lamentando l'interruzione del servizio (voce e ADSL). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento ha dichiarato che:

1. in data 12 febbraio 2016 è stata attivata l'offerta *"Tim Smart opzione voce casa"*;
2. l'offerta prevedeva *"ADSL illimitato e chiamate verso tutti gli operatori ad un costo mensile di euro 33,53"*;
3. nonostante il mancato funzionamento del servizio ADSL, ha continuato a pagare le fatture emesse fino al mese di giugno 2016;
4. ha fatto reclami telefonici, senza ricevere alcun riscontro da parte dell'operatore;
5. a seguito di un guasto sulla linea centrale del paese, verificatosi nel mese di giugno 2016, non ha potuto usufruire né del servizio voce, né del servizio ADSL.

Per quest'ultimo motivo, l'istante, non potendo usufruire dell'offerta in questione, successivamente, ha chiesto all'operatore, a mezzo reclamo telefonico, sia la cessazione del contratto sia la restituzione delle somme già corrisposte per il servizio ADSL. Per ultimo, riferisce che il 19 gennaio 2017 ha ricevuto una richiesta di pagamento, pari ad euro 281,00, per mancato pagamento di fatture.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

1. la cessazione del contratto;
2. la restituzione delle somme corrisposte, fino al mese di giugno 2016, poiché non ha mai usufruito del servizio, *per un importo di euro 134,12 (33,53 X 4 mensilità)*;
3. l'indennizzo per malfunzionamento del servizio, *pari ad euro 600,00 (120 giorni X 5,00)*;
4. l'indennizzo per la cessazione del servizio, *pari ad euro 900,00 (7,50 X 120 giorni)*;
5. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami *(1,00 X 120 giorni)* ;
6. le spese di procedura.

In relazione a detta controversia, l'istante ha promosso il tentativo obbligatorio di conciliazione, che si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal verbale di mancata conciliazione del 4 aprile 2017.

La memoria e la relativa documentazione, trasmessa dall'operatore, a mezzo e-mail, il 16 maggio 2017 è irricevibile e, quindi, inutilizzabile ai fini della decisione, poiché tardiva rispetto al termine fissato per il deposito delle memorie nella comunicazione di avvio del procedimento dell'11 aprile 2017, prot. n. 16513, trasmessa all'operatore il successivo 12 aprile.

All'udienza del 16 novembre 2017, da una parte, il gestore ha ribadito la correttezza del proprio operato, dall'altra, l'utente ha insistito nelle richieste, per come formulate nell'atto introduttivo. Il Responsabile del procedimento, tuttavia, ha acquisito elementi utili ai fini della decisione.

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate da parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

Oggetto della controversia è il malfunzionamento del servizio ADSL, a partire dalla data di attivazione dell'offerta e, successivamente, dal mese di giugno 2016 anche del servizio voce, a causa di un guasto che ha interessato l'intera zona. A quanto riferisce la ricorrente, non si è trattato di un'interruzione del servizio, perché ne ha continuato a fruire, seppure con modalità parzialmente diverse da quelle attese, ma di una irregolare erogazione di servizio.

Nel caso in cui l'utente lamenti disservizi, spetta all'operatore provare di aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzione e di essere tempestivamente intervenuto per risolvere le problematiche. Infatti, l'art. 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, stabilisce che gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, preciso e senza interruzioni. L'operatore, inoltre, si impegna, ai sensi dell'art. 7 delle Condizioni Generali di Abbonamento, a riparare i guasti segnalati "entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione",

Nel caso in esame, la resistente non ha provato di aver provveduto alla risoluzione dei disservizi lamentati dall'istante con continuità. Per di più, ha presentato tardivamente la propria memoria in risposta alla lettera di avvio del procedimento, né ha prodotto alcuna perizia tecnica atta a giustificare, sotto il profilo tecnico, il malfunzionamento dei servizi.

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 provveduto alla risoluzione definitiva dei disservizi, vista la loro ripetitività 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 2 e 3, dell'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS. .

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* al 4 maggio 2016 (data della prima segnalazione telefonica indicata dallo stesso operatore), e il *dies ad quem* al 2 giugno 2016 (data ultimo reclamo telefonico), esclusi i giorni previsti dalle C.G.A. per la risoluzione dei disservizi.

Pertanto, si stabilisce che la resistente liquidi all'istante, a titolo di indennizzo per il solo malfunzionamento del servizio ADSL, l'importo complessivo di **€ 70,00** (settanta/00), per giorni 28 (così calcolato:  $2,50 \times 28$  giorni). Relativamente al malfunzionamento del servizio voce, verificatosi nel mese di giugno 2016, che ha interessato l'intera zona in cui risiede l'istante, come dichiarato da quest'ultima nell'atto introduttivo: " ... nel mese di giugno 2016 c'è stato un guasto sulla linea centrale del paese interessando tutti, e al ripristino del servizio la linea telefonica non ha più funzionato né in entrata e né in uscita non potendo così usufruire né del servizio ADSL né delle chiamate ... così ha cessato di effettuare i pagamenti successivi ... successivamente, sempre telefonicamente ha segnalato all'operatore la cessazione del contratto e la restituzione delle somme corrisposte non avendo mai goduto dell'offerta... ..", non si riconosce alcun indennizzo, poiché l'istante oltre ad aver chiesto nell'immediatezza la risoluzione del contratto, non ha effettuato il pagamento delle fatture.

Si accoglie la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami telefonici, poiché non emerge dall'istruttoria condotta, alcun riscontro dell'operatore alle segnalazioni dell'utente, valido, nei termini indicati dalla normativa di settore. Il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 4 maggio 2016 (data del primo reclamo) e il 4 aprile 2017 (data del tentativo obbligatorio di conciliazione), e corrisponde a 306 giorni (decurtati i 30 giorni previsti per dare seguito al reclamo), pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'istante va determinato nel tetto massimo di Euro **300,00** (trecento/00), come stabilito dall'art. 11, comma 1, delibera n. 73/11/CONS.

Parimenti, si accoglie la richiesta di rimborso delle somme corrisposte dall'utente, limitatamente al servizio ADSL, ed, infine, avendo l'utente chiesto la risoluzione contrattuale dal mese di giugno 2016, in ossequio al principio del *favor utentis*, si riconosce lo storno dell'intera posizione debitoria.

Di contro, non trova accoglimento la richiesta di cessazione del contratto, poiché non rientra nelle competenze dell'Organo adito, tuttavia, dall'istruttoria si è appurato che l'utenza è cessata il 14 dicembre 2016.

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, e 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 **Marvelli S.**, 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 **70,00** (settanta/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio ADSL di oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
  - b. Euro **300,00** (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, 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. Inoltre, l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante, procedendo al rimborso delle somme già corrisposte dall'utente, limitatamente al servizio ADSL, ed allo storno dell'intera posizione debitoria;
3. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
4. 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";
5. La presente determinazione 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;
6. 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, 11 dicembre 2017

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

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