



CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 202 DEL 14-12-2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(xxxx Galluccio c/ 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 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. 18285 del 27 aprile 2017, 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 12 maggio 2017, prot. n. 20798, 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 30 maggio 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTA la memoria di replica prodotta dal ricorrente;

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

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'istante riferisce che il 10 ottobre 2016 ha chiesto l'attivazione del servizio fibra sull'utenza già esistente ad un costo più vantaggioso, rispetto all'abbonamento di cui era titolare. Il 17 ottobre 2016 gli hanno installato il nuovo modem, ed il successivo 21 ottobre l'operatore ha inviato un sms, con cui gli comunicava: *"Tim è lieta di informarti che la tua richiesta di attivazione di accesso selettivo di chiamata, TIM SMART, SMART FIBRA, SMART SUPER FIBRA, è stata accettata"*.

Per ultimo, riferisce che nonostante i ripetuti reclami, l'operatore in questione non ha mai attivato il servizio fibra, inoltre, che solo il 23 febbraio 2017 gli è stato comunicato, a mezzo e-mail, che non era possibile l'attivazione di tale servizio, a causa della mancata copertura fibra nella zona.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

1. l'indennizzo per mancata attivazione del servizio fibra;
2. 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 13 febbraio 2017.

In data 30 maggio 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, sostenendo che:

- a) in data 11 ottobre 2016, l'istante ha richiesto l'attivazione del servizio fibra sul proprio numero telefonico e, successivamente, il 17 ottobre gli è stato consegnato il nuovo modem;
- b) in data 19 ottobre 2016, l'utente è stato informato che, a causa di problemi di ordine tecnico, non era possibile adempiere all'obbligazione.

Nel merito, al fine di escludere ogni responsabilità, ha richiamato l'art. 5.4 delle C.G.A fibra, chiedendo il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

L'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una propria memoria, con cui ha insistito nelle proprie richieste, contestando *ex adverso* le deduzioni dell'operatore. In particolare, ha contestato l'affermazione relativa la presunta comunicazione del 19 ottobre 2016.

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.

Dalla ricostruzione della fattispecie in esame, si deve evidenziare che la resistente non ha fornito alcuna motivazione tecnico - giuridica in ordine alla mancata attivazione del servizio di trasmissione dati in fibra ottica. Nello specifico, la società non ha prodotto copia del rapporto di intervento tecnico con esito negativo atto a dimostrare l'impossibilità tecnica di attivazione del servizio in fibra ottica.

Relativamente agli obblighi informativi di cui all'articolo 4, della delibera n.179/03/CSP, la resistente non ha dimostrato di aver assolto a tale obbligo, ha solo affermato apoditticamente che: "*in data 19 ottobre 2016 si provvede a contattare l'istante ed informarlo delle difficoltà di realizzazione della fibra riscontrate nella zona di abitazione ...*", senza fornire alcuna prova di tale comunicazione.

Considerato che, nel caso di specie, l'attivazione del servizio di trasmissione dati in fibra ottica avrebbe comportato una implementazione del servizio già esistente, questa non può considerarsi come mancata attivazione di un servizio *sic et simpliciter*, ma come mancata attivazione di un servizio accessorio, che fa nascere il diritto dell'utente ad un indennizzo, ai sensi dell'art. 3, comma 4, All. A) alla delibera 73/11/CONS, secondo cui: "*Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo maggiore tra la metà del canone mensile del servizio interessato e la somma di euro 1,00 fino ad un massimo di euro 300,00...*".

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* al 17 ottobre 2016 (data di installazione del nuovo modem) e il *dies ad quem* al 23 febbraio 2017, data di trasmissione della nota, prot. n. C16962471, con cui l'utente è stato informato delle difficoltà di natura tecnica. Pertanto, si stabilisce che la società liquidi all'istante a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio di trasmissione dati in fibra ottica l'importo di euro 130,00 (centotrenta/00), per giorni 130 (così calcolato: 1,00X130).

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 dal signor **Galluccio D.**, 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 **130,00** (centotrenta/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio di trasmissione dati in fibra ottica, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
 - b. 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 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;
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, 13 dicembre 2017

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

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