



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio Regionale
della Calabria



Comitato Regionale
per le Comunicazioni

CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 207 DEL 18-12-2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Casile 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 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 del 24 aprile 2017, prot. n. 17865, 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 24 aprile 2017, prot. n. 17935 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;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'istante ha lamentato il malfunzionamento della propria linea telefonica, da circa due anni.
In base a tali premesse, l'utente ha richiesto l'indennizzo per i disagi subiti.

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 13 febbraio 2017.

In data 16 maggio 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha eccepito, in via preliminare, la carenza di legittimazione attiva dell'istante, sostenendo che quest'ultima non era la titolare dell'utenza all'epoca delle doglianze. Tuttavia, ha riferito che il 10 gennaio 2017 l'istante è subentrata al sig. Pizzimenti Giuseppe.

Nel merito, la resistente ha richiamato l'art. 8, commi 1, 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, per dare attuazione a tale norma, Tim- Telecom Italia ha istituito il servizio clienti 187/191, attivo H24, per ricevere tutte le segnalazioni guasti, effettuate dagli utenti.

La stessa ha sostenuto che la tracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, che sono dei documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dall'operatore, in modo da garantire la tracciabilità di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'AgCom. La stessa ha concluso, evidenziando che dalle verifiche effettuate solo due reclami sono stati chiusi oltre il termine previsto dalla normativa di settore, come si evince dal retro cartellino allegato. Inoltre, la resistente ha allegato la nota del 25 aprile, prot. n. C17364954, in cui si legge: *"in riferimento al mancato accordo in sede di conciliazione ... del 13 febbraio 2017, ti informiamo di aver disposto a tuo favore l'indennizzo pari ad euro 83,60, come previsto dalla Carta dei Servizi Telecom Italia a seguito della ritardata riparazione della linea telefonica, l'indennizzo è relativo al seguente periodo (05/03/2015 - 13/03/2015, giorni 5 pari ad euro 38,00 e 18/03/2015 - 27/03/2015, giorni 6, importo di euro 45,00). Tale importo sarà rimborsato a mezzo assegno ..."*, concludendo che nulla deve essere più corrisposto all'istante a titolo di indennizzo. Infine, ha precisato che non risultano altre

segnalazioni di guasto, oltre quelle indicate nel retro cartellino, stigmatizzando che la segnalazione costituisce un elemento indispensabile per l'operatore, giacché lo porta a conoscenza di un eventuale disservizio che colpisce una delle migliaia utenze.

Per questi motivi ha declinato ogni responsabilità, chiedendo il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata giudicata necessaria, ai fini della definizione, in quanto già garantito il contraddittorio.

IN VIA PRELIMINARE, si rigetta l'eccezione sollevata dalla resistente per carenza di legittimazione attiva dell'istante, poiché quest'ultima è subentrata al sig. Pizzimenti Giuseppe il 10 gennaio 2017 e, successivamente, il 19 gennaio 2017 ha promosso l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, davanti al Co.Re.Com. Calabria

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Nello specifico, dall'istruttoria è emerso che la presente controversia ha come oggetto il malfunzionamento della linea telefonica.

Tanto premesso, si richiama l'art. 15 delle condizioni generali di abbonamento, rubricato "segnalazioni guasti - riparazioni", prevede che il gestore provveda a ripristinare i disservizi di rete con la massima sollecitudine e, comunque " ... il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo ... il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione, il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione ... "

Dunque, le condizioni generali di fornitura del servizio Telecom prevedono che l'operatore garantisca la continuità del servizio, impegnandosi a ripristinare la corretta erogazione, di norma entro le 60 ore, successive alla segnalazione, o al massimo, entro 96 ore dalla segnalazione.

Nel caso *de quo*, dall'esame del retro cartellino prodotto dall'operatore si riscontrano due segnalazioni di guasto, chiuse oltre il termine di cui sopra, precisamente quella del 5 marzo 2015, chiusa il successivo 13 marzo e quella del 18 marzo 2015, chiusa il successivo 27 marzo. In relazione alla ritardata riparazione del guasto, la resistente ha prodotto la nota del 25 aprile 2017, prot. n. C17364954, dichiarando di aver già disposto, a favore dell'utente, il rimborso dell'indennizzo di euro 83,60, per come previsto nella Carta dei Servizi, impegnandosi a rimborsare tale importo a mezzo assegno.

Considerato che la documentazione e le schermate prodotte dagli operatori sono a tutti gli effetti elementi di prova ai fini della valutazione della responsabilità degli stessi, avendo l'operatore in questione già corrisposto l'indennizzo di euro 83,60, per la ritardata riparazione del guasto, nessuna responsabilità è ascrivibile allo stesso.

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" ed, altresì, che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia..., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione";

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, attesa l'infondatezza della domanda.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

Il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla signora **Casile C.** , nei confronti della società Tim – Telecom Italia;

1. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
2. 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";
3. 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;

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, 18 dicembre 2017

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

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