

CO.RE.COM. CAL/EC

DETERMINA DIRETTORIALE N. 288 DEL 29-06-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Spadafora xxxxx 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 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;

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. 56908 del 21 dicembre 2015, 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 23 dicembre 2015 prot. n. 57467, 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 del 19 gennaio 2016 con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTE le memorie di replica prodotte dal ricorrente in data 25 gennaio 2016;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'odierno istante lamenta: 1) la ritardata migrazione della linea residenziale fissa 0965680xxx, avvenuta in esito all'adesione all'offerta TELECOM ITALIA "TUTTO" (servizi voce+adsl) con inclusione di un modem gratuito, mai spedito dalla testè citata società; 2) la ritardata migrazione della linea Adsl, del cui perfezionamento l'odierno istante sarebbe venuto a conoscenza esclusivamente in data 27 novembre 2015 durante l'udienza di esperimento del tentativo di conciliazione; 3) la mancata risposta ai reclami, inoltrati in data 13 aprile 2015 e 07 maggio 2015 e mai riscontrati dalla Telecom Italia; 4) l'addebito di somme in contestazione, quali quelle per la linea ADSL mai usufruita; 5) il mancato inoltro di copia cartacea del contratto concluso telefonicamente col gestore di telefonia *de quo*.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 27 novembre 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

1. Indennizzo da ritardata attivazione;
2. Indennizzo per mancata risposta ai reclami;
3. Risarcimento danni patrimoniali e non patrimoniali;
4. Storno addebiti illegittimi;

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo l'avvenuta sottoscrizione di una proposta di passaggio in Telecom Italia dal donating VODAFONE ITALIA in data 14 gennaio 2015, con richiesta dell'offerta commerciale "TUTTO", senza inclusione del modem.

Quanto alla lamentata mancata risposta ai reclami, la società odierna resistente riferisce di aver ricevuto un unico reclamo, datato 16 aprile 2015, riscontrato con nota del 28 aprile 2015. Posto, pertanto, l'avvenuto perfezionamento della procedura di migrazione nel termine di 30 giorni dalla richiesta, la resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle istanze di parte ricorrente.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, questo Ufficio non ritiene necessaria, ai fini della definizione della presente controversia, la fissazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento, in quanto le parti hanno già ampiamente documentato, in sede istruttoria, le proprie argomentazioni ed istanze;

PRELIMINARMENTE, deve dichiararsi inammissibile l'eccezione di parte istante, quanto al disconoscimento di autenticità della sottoscrizione della proposta di passaggio in Telecom Italia del 14 gennaio 2015, per l'incompetenza di questa Autorità in ordine all'accertamento della verità e genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, attività deferita esclusivamente alla giurisdizione ordinaria e disciplinata ex artt. 214 e 215 c.p.c.;

PRELIMINARMENTE occorre precisare come la formulata richiesta di risarcimento per danni patrimoniali e non patrimoniali nell'ambito del presente procedimento, venga interpretata come richiesta di indennizzo, secondo quanto disposto al punto III.1.3 della delibera Agcom n. 529/09/CONS, in applicazione dei criteri di efficienza e ragionevolezza dell'azione;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: questo ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, ha potuto constatare come una proposta di rientro in Telecom Italia per l'utenza privata 0965680xxx dall'operatore donating Vodafone Italia, sia stata sottoscritta tra le parti in data 14 gennaio 2015 con adesione all'offerta commerciale "TUTTO" ed il passaggio, quanto alla fonia, si sia perfezionato il 13 febbraio 2015 ed il 12 febbraio 2015, quanto alla linea ADSL.

Appare, pertanto, meritevole di parziale accoglimento, la richiesta di parte istante di indennizzo per tardività dell'attivazione dei servizi fonia ed ADSL per l'utenza 0965650xxx rispetto alla tempistica prevista e garantita dalla Carta dei Servizi, da cui discende un diritto ad indennizzo ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, per un importo complessivo pari ad euro 100,00 (*centoeuro/00*) calcolato per un importo pari ad euro 5,00 (*cinqueeuro/00*) al giorno x 20 giorni, dal 24 gennaio 2015 al 13 febbraio 2015, data di effettivo perfezionamento del rientro in Telecom Italia dell'utenza *de qua*.

Sulla circostanza, riferita da parte istante relativa all'inutilizzabilità della linea ADSL *de qua* sino al 27 novembre 2015, merita accoglimento il rilievo eccepito dalla società odierna resistente, circa l'imputabilità di tale disservizio: il ricorrente. In fase contrattuale, avrebbe, difatti, rifiutato di aderire all'offerta commerciale relativa all'invio del modem da parte della resistente, come risultante dalla documentazione in atti. Pertanto, un eventuale malfunzionamento dovuto ad apparati di proprietà dell'istante non è circostanza riferibile od imputabile al gestore Telecom Italia.

A riprova di quanto sin qui affermato, sul corretto allineamento e funzionamento della linea ADSL dell'utenza di cui trattasi, oltre alla documentazione prodotta dalla società resistente, vi è la circostanza, riferita dallo stesso istante, che con un nuovo modem con la corretta configurazione, la linea abbia iniziato immediatamente e correttamente a funzionare.

Per quanto concerne la lamentata mancata risposta ai reclami, alla luce dell'istruttoria effettuata, si ritiene che la società resistente non abbia garantito una corretta comunicazione e informazione all'istante, il quale il 07 maggio 2015 ha inoltrato un reclamo, in atti, a mezzo fax, mai riscontrato dal gestore. Si riconosce, pertanto, un indennizzo ai sensi dell'art. 11 del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, per la somma complessiva pari ad euro 175,00 (*centosettantacinqueeuro/00*) calcolata per un importo pari ad euro 1,00 al giorno x 175 giorni, a far data dal 6 giugno 2015 (decorsi 30 giorni dall'inoltro del fax) e fino al 27 novembre 2015, data di esperimento del tentativo di conciliazione in cui si è correttamente instaurato il contraddittorio tra le parti.

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, nonostante la fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato da ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le

condizioni per riconoscere alla ricorrente la somma di € 50,00 (cinquantaeuro/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) L'accoglimento parziale delle richieste di indennizzo avanzate dal sig. Spadafora A. con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Tim-Telecom Italia;
- 2) La società quindi è tenuta a corrispondere al sig. Spadafora A., a mezzo bonifico o assegno bancario:
 - a) l'importo di € 100,00 (centoeuro/00), a titolo di indennizzo per ritardata migrazione dal 21 gennaio 2015 al 13 febbraio 2015;
 - b) l'importo di € 175,00 (centosettantacinqueeuro/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami dal 06 giugno 2015 e fino al 27 novembre 2015;
 - c) l'importo di € 50,00 (cinquantaeuro/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 3) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- 4) È in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 5) 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";
- 6) La presente determinazione 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;
- 7) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determinazione 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

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Elisa Carpentieri

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria
F.to Avv. Rosario Carnevale