

CO.RE.COM. CAL/EC

DETERMINA DIRETTORIALE N.301 DEL 06-07-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
(Lazzarino xxxxx 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;

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. 54524 del 4 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 16 dicembre 2015 prot. n. 56357, 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 dell'11 gennaio 2016 con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA la nota del 15 gennaio 2016 con cui l'istante ha prodotto la memoria difensiva di replica;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'odierno istante lamenta: 1) un malfunzionamento della linea telefonica fissa 0965343xxx a far data da febbraio 2015 e fino al 2 luglio 2015, data di effettiva risoluzione del guasto; 2) la mancata risposta alle numerose segnalazioni di guasto tecnico, inoltrate al call center del gestore (febbraio 2015; 24 marzo 2015, 31 marzo 2015 - segnalazione ETT875131074436) ed a mezzo fax (3 maggio 2015), in atti; 3) la sospensione totale del servizio fonia in entrata ed in uscita avvenuta nel mese di giugno 2015 e ripristinata soltanto in esito all'avvio delle procedure successive al deposito di un'istanza ex art. 5 del Regolamento, in atti;

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 4 settembre 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 per malfunzionamento;
2. Rimborso fattura n. RU00302xxx (febbraio 2015 euro 44,16); n. RU00523xxx (aprile 2015 euro 40,82); n. RU00898xxx (giugno 2015 euro 25,91);
3. Rimborso spese di procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo di aver ricevuto da parte istante soltanto due segnalazioni di guasto, giusta retro cartellino unificato, in atti, e di aver già indennizzato con una somma pari ad € 60,80 (sessantaeuro/80) per il ritardo di 8 (otto) giorni nella riparazione del guasto rispetto alla tempistica garantita dalla Carta dei Servizi.

Per tali motivazioni insiste sulla richiesta di rigetto integrale delle richieste 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 si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: questo ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, ha potuto constatare come siano state numerose le richieste di intervento, per guasto tecnico, inoltrate da parte istante al gestore. La stessa resistente, in riscontro ad una segnalazione del 3 maggio 2015, cui non è seguita alcuna apertura di ticket sul retro cartellino relativo all'utenza, ma una nota inoltrata a mezzo servizio postale dell'1 giugno 2015, riconosce la sussistenza di una prima segnalazione di guasto datata 25 febbraio 2015 (testualmente 2013, in applicazione del generale principio della *bona fides*, legge 2015, trattandosi, *sine dubio*, di mero errore materiale di trascrizione). Ed ancora, la persistenza del guasto tecnico, con sospensione totale del servizio fonia in entrata ed in uscita, ha determinato la necessità per l'istante di presentare un'istanza a questa Autorità per l'adozione di un provvedimento temporaneo volto alla riattivazione del servizio, la cui effettiva sussistenza è confermata dallo stesso gestore, che in data 2 luglio 2015 ha comunicato, a mezzo email, in atti, l'avvenuto ripristino della linea.

Alla luce di quanto sin qui esposto, le richieste di indennizzo per malfunzionamento inoltrate da parte ricorrente, meritano accoglimento, in applicazione dell'art. 5 del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011: in particolare: quanto all'interruzione totale del servizio per motivi tecnici, per la somma pari ad € 55,00 (cinquantacinqueeuro/00), calcolata per un importo pari ad euro 5,00 al giorno x 11 giorni, a far data dal 22 giugno 2015 (data di presentazione dell'istanza per l'adozione di un provvedimento ex art. 5 del Regolamento) e fino al successivo 2 luglio, data di effettivo ripristino della linea; quanto al malfunzionamento della linea, trattandosi di erogazione del servizio irregolare e discontinua, per la somma pari ad € 272,50 (duecentosettantaquattroeuro/50), calcolata per un importo pari ad euro 2,50 al giorno per 109 giorni, dal 25 febbraio al 2 luglio 2015, decurtando gli 8 (otto) giorni già indennizzati dal gestore e gli 11 (undici) giorni di interruzione totale del servizio.

Relativamente alla richiesta di rimborso delle fatture n. RU00302xxx (febbraio 2015 euro 44,16), n. RU00523xxx (aprile 2015 euro 40,82) e n. RU00898xxx (giugno 2015 euro 25,91), per un importo complessivo pari € 110,89 (centodieci euro/89), alla luce delle suesposte motivazioni in fatto ed in diritto, la stessa merita parziale accoglimento, in applicazione dell'art. 12, ultimo comma, del citato Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011. Si dispone, pertanto, il rimborso per un importo pari alla metà del totale, pari ad € 55,44 (cinquantacinqueeuro/44).

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 al ricorrente la somma di € 50,00 (cinquante euro/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

1) L'accoglimento parziale delle richieste di indennizzo e rimborso avanzate dal sig. Lazzarino S. con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Tim-Telecom Italia;

2) La società quindi è tenuta a corrispondere al sig. Lazzarino S., a mezzo bonifico o assegno bancario:

- a) l'importo di € € 55,00 (cinquantacinqueeuro/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio fonia dal 22 giugno fino al 2 luglio 2015;
- b) l'importo di € 272,50 (duecentosettantaquattroeuro/50) dal 25 febbraio al 2 luglio 2015, a titolo di indennizzo per malfunzionamento;

- c) l'importo di € 55,44 (cinquantacinqueeuro/44) a titolo di parziale rimborso delle fatture nn. RU00302xxx, RU00523xxx e RU00898xxx, già pagate dal ricorrente;
- d) 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, 4 luglio 2016

Il Responsabile del Procedimento  
F.to Avv. Elisa Carpentieri

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