

CO.RE.COM. CAL/EC

DETERMINA DIRETTORIALE N.306 DEL 08-07-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Azzarà xxxx 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. 53595 dell' 01 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 15 dicembre 2015 prot. n. 55922, 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;

VISTE le controdeduzioni del ricorrente, pervenute in data 18 gennaio 2016;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'odierno istante lamenta: 1) che a seguito del rientro della propria numerazione 0965645xxx in Telecom Italia con l'offerta commerciale "TUTTO" non può effettuare chiamate interurbane od a cellulari e la navigazione ADSL è intermittente; 2) che a seguito dei disservizi subiti reclama, senza esito, al gestore Telecom Italia e, pertanto, recede dal contratto con raccomandata ar del 15 giugno 2016; 3) che nonostante i malfunzionamenti riceve dalla Società odierna resistente le fatture relative ai periodi di presunta fruizione dei servizi offerti, la cui intimazione di pagamento viene effettuata da una società di recupero crediti;

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 5 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. Storno dell'intera posizione debitoria;
4. Indennizzo per parziale fornitura del servizio;
5. Ritiro della pratica dalla società di recupero crediti;

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo la regolarità del traffico telefonico ed internet sin dal rientro in Telecom Italia (aprile 2015) e la totale assenza di segnalazioni di guasti sulla linea. Rileva quale unico contatto con l'istante un fax di disdetta del 15 giugno 2015, in atti, da cui non si evince alcun riferimento ad eventuali inadempimenti contrattuali della società convenuta, dai quali sarebbe scaturita la richiesta di cessazione.

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 non sia ascrivibile alla Società resistente, alcuna condotta da cui far discendere, in capo all'odierno istante, il diritto ad indennizzo. Il gestore ha, difatti, dimostrato, come l'istante abbia richiesto il rientro in Telecom Italia per la propria numerazione 0965645xxx, con attivazione del profilo tariffario "TUTTO" e sin dal momento del perfezionamento del passaggio abbia potuto usufruire sia del servizio fonia che ADSL, giusta documentazione prodotta dal gestore, in atti.

Anche in esito all'attività istruttoria integrativa disposta da questo ufficio, si è potuto rilevare come le segnalazioni di guasti sulla linea siano state risolte dal gestore entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi e gli stessi non siano, pertanto, indennizzabili.

Relativamente alla circostanza del generale malfunzionamento della linea, sia voce che ADSL, in ordine al quale l'istante richiede un indennizzo ai sensi della delibera 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 per l'intero periodo di vigenza contrattuale, è doveroso precisare quale sia l'orientamento costante AGCOM, (conformi delibere n. 28/12/CIR, n. 34/12/CIR, n. 38/12/CIR e altre): qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non sia possibile accogliere la domanda formulata dal ricorrente. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del malfunzionamento, non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo. Per il che anche questa istanza va rigettata.

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, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, vista la totale infondatezza delle domande dell'istante;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) Il rigetto delle richieste di indennizzo e storno avanzate dal sig. Azzarà U. con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Tim-Telecom Italia;
- 2) È 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 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;

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, 6 luglio 2016

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Elisa Carpentieri

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