

CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINA DIRETTORIALE N.308 DEL 08-07-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(CARROCCI xxxx 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. 40666 del 31 agosto 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 3 settembre 2015, prot. n. 41175, 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 25 settembre 2015, 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 legale della parte istante.

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU14 presentato dall'odierno istante attiene a: 1) malfunzionamento della linea ADSL; 2) Interruzione della linea adsl e voce; 3) indennizzo per pratiche commerciali scorrette /ingannevoli, per malfunzionamento/interruzione del servizio (voce e ADSL) e per mancata risposta ai reclami. Nello specifico, il ricorrente riferisce che, a causa dei continui malfunzionamenti della linea ADSL, ha disdetto, tramite il servizio clienti della Telecom Italia, il servizio. Tuttavia, nonostante la disdetta di tale servizio, nel mese di dicembre 2014, ha ricevuto una fattura dall'operatore, per il pagamento di una somma di euro 179,04. In tale fattura, venivano richiesti, il servizio ADSL già disdetto, i seguenti importi: euro 35,18, a titolo di costi di disattivazione, ed euro 33,26, come canone di abbonamento, per il bimestre dal 6 ottobre al 30 novembre 2014. Lo stesso riferisce di aver subito contattato il servizio clienti, per contestare la predetta fattura, e che, in quella conversazione, l'operatrice lo avrebbe tranquillizzato, promettendogli che avrebbe ricevuto una nota di credito. Riferisce, ancora, di non aver mai ricevuto tale nota di credito, anzi, sottolinea che, vista la parziale morosità, la società resistente, nei primi giorni del mese di dicembre 2014 *"... in maniera arbitraria e contro legem ..."*, gli ha distaccato la linea voce in uscita, senza alcun preavviso.

Per tale motivo, in data 14 febbraio 2015, ha presentato diffida all'operatore; successivamente, il 27 aprile 2015, dopo la disattivazione della linea voce sia in entrata sia in uscita, senza preavviso, ha riproposto la diffida, per richiedere la riattivazione immediata del servizio.

Sulla base di detta rappresentazione ha chiesto:

1. L'Indennizzo per mancata/ritardata risposta ai reclami;
2. L'indennizzo per malfunzionamento/interruzione del servizio voce e ADSL;
3. L'indennizzo per omessa informazione;
4. Il rimborso delle spese di procedura.

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 10 giugno 2015, in atti.

In data 25 settembre 2015, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto il rigetto di ogni richiesta di indennizzi e/o danni, perché infondate in fatto e in diritto, sostenendo che dal retro cartellino unificato non si riscontra nessuna segnalazione di guasto. Tuttavia, ha precisato che, in data 26 gennaio 2015, l'istante ha

Via C. Portanova – Palazzo Campanella – 89124 Reggio Calabria - Tel 0965/814984 – 810227 – Fax 0965/810301 2

contattato il servizio clienti Telecom, per contestare gli addebiti relativi al conto n. 6/14, quando il termine di pagamento del sopra citato conto era "abbondantemente già scaduto", ed era stata disposta la sospensione.

Fra l'altro, la resistente richiama l'art. 8, commi 1 e 3, 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 (...)*", sostenendo che: "*la tracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, che sono dei documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati da Telecom, in modo da garantire la tracciabilità di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'AgCom*". La stessa conclude, evidenziando che dalle verifiche effettuate non risultano segnalazioni di guasto, producendo, a tal fine, il retro cartellino, in cui si legge: "*nessun ticket trovato per il numero di impianto ricercato 096480XXX*". Sempre nel merito, per escludere la propria responsabilità, ha richiamato l'art. 7 delle C.G.A., il quale stabilisce che: "*Telecom Italia fornisce un servizio telefonico gratuito di segnalazioni guasti attivo 24 ore su 24 (...) si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi delle rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello di segnalazione*". Relativamente all'interruzione della linea fonia ed ADSL, la stessa richiama l'art. 19 delle C.G.A., a mente del quale "*Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata*"; inquadra il contratto di utenza telefonica come contratto di somministrazione, per cui dà al somministrante la facoltà di sospendere la fornitura del servizio, in caso di ritardo nel pagamento anche di una sola fattura, poiché rappresenta un inadempimento contrattuale dell'utente.

Sostiene, ancora, che la sospensione dell'utenza è stata legittima, in quanto preceduta dall'invio di un'apposita comunicazione scritta all'utente, come previsto dalle delibere AgCom. A tal fine ha prodotto la comunicazione del 20 febbraio 2015, prot. n. 500630, avente ad oggetto la risoluzione contrattuale, in caso di mancato pagamento entro il termine assegnato, pervenuta all'odierno istante il 9 marzo 2015. Per ultimo, per quanto concerne la mancata risposta ai reclami, sostiene di aver risposto con nota del 12 febbraio 2015, prot. n. C12824946, all'unico reclamo inviato dall'istante il 26 gennaio 2015.

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 all'udienza di secondo grado, fissata per il 9 giugno 2016, l'istante, regolarmente convocato con nota dell'11 maggio 2016, prot. n. 19956, non è comparso.

In via preliminare, si dichiara l'inammissibilità della domanda di indennizzo per pratica commerciale scorretta, per incompetenza dell'Organo adito, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della delibera 173/07/Cons.

NEL MERITO, dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcuna segnalazione di guasto del servizio ADSL effettuata da parte dell'istante, tranne quella del 26 gennaio 2015, relativa alla contestazione del conto telefonico n. 6/14. Difatti, l'istante riferisce in modo generico, senza produrre alcuna documentazione di aver inviato all'operatore due diffide: il 14 febbraio 2015 ed il 27 aprile 2015.

Orbene, poiché non risultano segnalazioni, come provato dalla società resistente, attraverso l'esibizione del retro cartellino, si ritiene che la richiesta dell'istante non meriti accoglimento, stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del disservizio.

E' evidente che in assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal medesimo cliente. Tale principio è confermato dall'AgCom nelle sue pronunzie.

In effetti, in presenza di qualsiasi inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile, solo allorquando venga segnalato. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere del reclamo, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima.

Relativamente alla sospensione del servizio voce, trattandosi di una misura amministrativa adottata dalla società resistente, in conformità a quanto disposto dall'articolo 19 delle condizioni generali di abbonamento della società Tim- Telecom Italia S.p.A. in forza del quale "*...Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può*

sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata secondo quanto disposto nei successivi commi (...). Al Cliente che non abbia pagato entro le rispettive scadenze almeno una delle fatture dell'ultimo anno e ritardi il pagamento di una fattura successiva, Telecom Italia si riserva, dopo 15 giorni dalla data di scadenza della fattura stessa, di comunicare preventivamente che il servizio sarà sospeso trascorsi 10 giorni dalla comunicazione di sollecito stessa", non sussistono gli estremi per la liquidazione di indennizzo, in ragione dell'inoltro nel mese di febbraio 2015 della lettera di risoluzione contrattuale, con preavviso di sospensione, in caso di mancato pagamento del conto n.6/14, relativo al bimestre ottobre - novembre 2014.

Tanto precisato, considerato che la domanda dell'istante appare generica e non adeguatamente documentata, si conclude per il rigetto della stessa.

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.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal signor **Carrocci D.**, nei confronti della società Tim - Telecom Italia;
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 determina 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, 8 luglio 2016

Il Responsabile del Procedimento

F.to **Avv. Antonia Repaci**

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.

F.to **Avv. Rosario Carnevale**