

## **CO.RE.COM. CAL/RIP**

DETERMINA DIRETTORIALE N.327 DEL 18-07-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
( Catanzariti xxxxx c/ Tim-Telecom Italia xxx - n. 0967955797)

### 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. 55431 del 11 dicembre 2015, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria 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 22 dicembre 2015, prot. n. 57153, 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;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta di aver subito, da marzo 2015, numerosi disservizi sulla propria linea telefonica. In particolare, i malfunzionamenti si sono manifestati con ripetute assenze dei servizi voce e adsl, a volte anche per giorni interi. La navigazione in internet, nelle rare occasioni in cui è stata possibile, sarebbe stata altresì particolarmente lenta. Nonostante le continue segnalazioni del cliente, la problematica sarebbe perdurata sino al mese di luglio 2015. L'utente, si duole altresì dell'addebito di costi di disattivazione ed attivazione, dell'importo complessivo di € 132,00 circa, legati ad una variazione del piano tariffario, nonché di una corrispondente mancanza di trasparenza contrattuale. In occasione della proposta commerciale, infatti, avente ad oggetto cambio di profilo tariffario da "Alice casa maxi" a "tutto" - richiesto e voluto dal cliente - non sarebbero stati prospettati i predetti costi poi addebitati.

Il tentativo di conciliazione, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale, in atti.

Per quanto sopra, l'istante ha chiesto: 1) la corresponsione un indennizzo per il malfunzionamento della linea voce ed adsl, per 120 giorni, nella misura di € 5,00 al giorno, ovvero di € 2,50 al giorno; 2) l'indennizzo per ritardata risposta ai reclami nella misura di € 120,00; 3) il rimborso del costo di € 132,00, sostenuto per accedere alla nuova offerta tutto.

La società resistente, tempestivamente costituita, ha eccepito, preliminarmente, l'attivazione dell'offerta "Alice casa" nel 2009, convertita successivamente nell'offerta "tutto", dal mese di marzo 2015. Per quanto concerne le ripetute interruzioni dei servizi, Tim ha poi eccepito l'assenza di reclami telefonici e/o scritti, fatto salva una segnalazione del 20 giugno 2015, a cui è seguita la riparazione del guasto, avvenuta il 25 giugno 2016. Dopo la riparazione, Tim ha provveduto a corrispondere, in favore del cliente, l'indennizzo dettato dalle condizioni generali di contratto, nella misura di € 25,60, per l'assenza dei servizi dal 20 al 25 giugno 2016.

Con riguardo, invece, alla navigazione in internet, il gestore ha eccepito la mancata allegazione del test Misura internet. L'operatore ha altresì allegato i tabulati di traffico internet per il periodo aprile/luglio 2015.

Nel merito, la società resistente respinge indi ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte ricorrente.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti 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 espressamente richiesta, né il sottoscritto responsabile ha ritenuto di doverla convocare;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue.

Le doglianze dell'istante sono parzialmente fondate e meritano accoglimento nei limiti del dispositivo.

Non appaiono fondate le domande rivolte ad ottenere un indennizzo per l'interruzione e/o il malfunzionamento della linea adsl e voce lungo l'arco temporale antecedente al 19 giugno 2016, in quanto l'istante non ha provato di aver inviato reclami all'operatore prima di quella data. Orbene, come chiarito in diverse occasioni dall'Agcom, in presenza di un malfunzionamento, l'intervento del gestore è senz'altro doveroso ed è esigibile allorquando venga segnalato un disservizio. L'onere della prova della riparazione del guasto, pertanto, ricade sul gestore, ma al cliente incombe quello della segnalazione

del problema, come peraltro sancito in sede contrattuale. Sotto diverso profilo, se da una parte è vero che i reclami devono essere tracciabili dall'operatore, è altrettanto corretto affermare che l'onere della prova ricade su quest'ultimo solo allorché l'utente abbia circoscritto in termini ragionevoli l'ambito di ricerca. L'istante, dunque, avrebbe dovuto allegare, quantomeno il giorno, anche approssimativo, della segnalazione e/o il codice identificativo o il nominativo dell'addetto del call center contattato. In mancanza di tale allegazione, quanto dedotto dal ricorrente resta un enunciato inidoneo a sostenere l'addebito di una responsabilità nei confronti dell'operatore (ex multis, **Delibera n. 92/15/CIR e Co.Re.Com Calabria, deliberazione n. 20/12**). A tal proposito, a fronte della segnalazione del 20 giugno 2016, il gestore ha provveduto alla corresponsione dell'importo complessivo di € 25,60, come da condizioni generali di abbonamento e carta dei servizi (decurtando i due giorni di franchigia ivi previsti). Sicché nessun indennizzo può essere corrisposto a tale titolo.

Parimenti, con riferimento al periodo successivo contestato (fino al mese di luglio 2015), il gestore ha dimostrato la continuità dei collegamenti adsl, con regolare funzionamento del servizio. Rispetto al servizio voce, poi, e sempre per il mese di luglio, nessun ulteriore reclamo, successivo a quello indennizzato *ex contractus* è stato depositato o allegato dall'istante, con conseguente rigetto della correlativa domanda.

Merita un cenno anche la lamentata lentezza del collegamento internet. La doglianza non è stata in alcun modo provata dall'utente ed è stata adeguatamente replicata da Telecom. Il gestore ha correttamente osservato come l'utente non avesse eseguito il test di velocità, con gli strumenti messi a disposizione dall'Agcom. A tal proposito, anche nell'ipotesi in cui il valore ordinario di downloading, emerso dalla rilevazione eseguita a mezzo speedtest a seguito del primo reclamo, fosse confermato dal software Ne.Me.Sys, *"l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'utilizzo del servizio adsl, sia pure esso risulti non rispondente agli standards di qualità convenuti contrattualmente"* (ex multis, **DELIBERA n. 67/16/CIR.**)

Quanto alla mancata risposta al reclamo, la domanda è fondata e può trovare accoglimento ed è quantificata nella misura di € 1,00 pro-die, così come sancito *ex art. 11, delibera 73/11/cons*. L'arco temporale di riferimento va dal 22 giugno (data di ricezione del fax) all'8 ottobre 2015, così come indicato dall'utente, decurtato dai trenta giorni di franchigia previsti dalle c.g.a.

L'utente allega, a tal proposito, il fax del 19 giugno 2016 (trasmesso a Tim il 22 giugno) ed il gestore ne ha confermato la ricezione, affermando di averlo riscontrato. La risposta contenente i doverosi chiarimenti è, tuttavia, pervenuta ben oltre il termine di 30 gg. indicato dalle condizioni generali di abbonamento. **Ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), infatti, qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata, fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei soli casi di rigetto.**

Trova parimenti accoglimento domanda di rimborso e/o storno delle voci "costo disattivazione linea e servizio alice casa" di € 35,18 e "contributo attivazione linea telefonica" di € 97,56 (pari ad € 8,13 al mese per 12 mesi), in quanto l'Operatore non ha proposto valide difese sul punto, in conformità alle regole ordinarie di ripartizione dell'onere della prova.

TUTTO CIO' PREMESSO,

RITENUTO di dover accogliere parzialmente la domanda del ricorrente.

RITENUTO, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

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"*;

CONSIDERATA la partecipazione di un delegato del ricorrente all'udienza di conciliazione, l'accoglimento parziale dell'istanza, le eccezioni proposte e le difese, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

In parziale accoglimento dell'istanza, la società Tim-Telecom Italia xxx è tenuta a stornare e/o rimborsare ( in tal caso, a mezzo bonifico o assegno bancario), in favore del sig. Catanzariti O., le somme addebitate per l'utenza *de quo*, riguardanti la voce "costo disattivazione linea e servizio alice casa" (addebitata sul conto di aprile 2015) e "contributo attivazione linea telefonica" (addebitato a partire dal mese di aprile 2015, in 12 rate di € 8,13), per la somma complessiva di € 132,74 (centotrentadue/74)

Il gestore è altresì tenuto a riconoscere e versare all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario:

- a) l'importo di € 78,00 (settantottoeuro/00), a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo;
- b) l'importo di € 50,00 (cinquantaeuro/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

Con la precisazione, che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, sino al soddisfo. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;

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";

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;

La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina 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,

Reggio Calabria,

Il Responsabile del Procedimento

F.to Avv. Michele Ripepi

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria

F.to Avv. Rosario Carnevale