

CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N. 35 DEL 28/01/2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Iorgi xxxxxxo/TIM xxx (già Telecom Italia xxx) – utenza n. 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. 22588 del 21 aprile 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 5 maggio 2015, prot. n. 25305, 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 in data 25 maggio 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal legale del ricorrente;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione acquisita, che l'odierno istante lamenta il malfunzionamento del servizio ADSL, a causa di continue interruzioni e disconnessioni, ed evidenzia di avere sottoscritto un contratto di fornitura con velocità ADSL fino a 7MBPS, senza essere stato preventivamente informato delle criticità esistenti nella propria zona di residenza.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 26 gennaio 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede gli indennizzi contrattuali per il malfunzionamento del servizio ADSL, per le omesse informazioni rispetto al servizio fornito e per la mancata risposta ai reclami, oltre al rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza delle domande avversarie.

Quanto ai reclami, la convenuta nega l'esistenza di segnalazioni di guasto nel periodo indicato dall'istante ed evidenzia, invece, la presenza, sulla linea *de qua*, di connessioni continue e costanti di traffico dati nell'arco temporale di riferimento. Telecom offre ai propri clienti un servizio di segnalazione guasti, attivo 24 ore su 24; in proposito, evidenzia che gli utenti hanno l'onere di inoltrare reclami all'operatore, affinché questi si attivi per la risoluzione dei guasti. In mancanza di segnalazione, l'operatore non può essere chiamato a rispondere di inadempimento contrattuale. L'art. 7 delle CGC prevede che Telecom si impegni a ripristinare i disservizi "entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione"; ad avviso della convenuta, la norma citata sottintende che l'utente debba segnalare i guasti riscontrati sulla propria linea, al fine di permettere all'operatore di intervenire prontamente per risolverli. A tal proposito, Telecom invoca l'applicazione, alla fattispecie in esame, del principio espresso dall'Agcom, secondo cui *"Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamenti alla linea, qualora l'utente non provi di avere inoltrato un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e né può, quindi, provvedere alla sua risoluzione"*.

Quanto alla situazione contabile del sig. Iorgi, la convenuta elenca le date di sospensione amministrativa della linea, dovute a ripetuti mancati pagamenti dei conti telefonici, e precisa che le sospensioni sono state regolarmente preavvisate e che, all'atto dei pagamenti, i servizi venivano immediatamente riattivati. Evidenzia che permangono, tuttora, scoperti i conti telefonici n. 2 e 3/2015, per un insoluto pari ad € 331,83, e che, per tale ragione, è stato inviato al cliente un preavviso di risoluzione contrattuale, come in atti.

Per tutto quanto sopra, la società resistente chiede il rigetto di tutte le richieste di parte istante, perché integralmente infondate.

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 è stata giudicata ininfluyente ai fini della decisione, avendo, le parti, svolto adeguatamente le proprie tesi difensive e dal momento che il contraddittorio è stato sufficientemente garantito.

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

A) In ordine alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio ADSL, la documentazione acquisita ha permesso di verificare che una segnalazione di guasto non è stata risolta nel termine stabilito dall'art. 7 delle CGC di Telecom Italia e che, pertanto, l'utente ha diritto all'indennizzo di € 10,00 (dieci/00) per i due giorni di ritardo nella risoluzione del disservizio. L'indennizzo viene calcolato al parametro di cui all'art. 5, comma 1 della delibera n. 73/11/Cons.

Le rimanenti segnalazioni di guasto ADSL, per come risultanti dalla schermata dei contatti intercorsi tra le parti, risultano tutte risolte nei termini contrattuali e non sono, pertanto, indennizzabili.

B) Non merita accoglimento, a giudizio di questo ufficio, la richiesta di indennizzo per carenza informativa in ordine alle caratteristiche (ed alla velocità) del servizio ADSL, atteso che la domanda appare formulata in modo generico e non risulta documentata.

C) Non merita, altresì, accoglimento la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami, atteso che nessun reclamo scritto è stato inoltrato dall'istante durante il periodo in contestazione e considerato che l'operatore dimostra di avere interloquuto con l'utente in occasione delle sue numerose segnalazioni telefoniche.

D) Infine, per quanto concerne la navigazione in internet, atteso che l'utente lamenta prestazioni di livello inferiore rispetto agli *standard* promessi dall'operatore, si rammenta che esiste una apposita procedura, messa a disposizione gratuitamente dall'Agcom, mediante utilizzo del software "Ne.Me.Sys", che consente di misurare la velocità di navigazione della propria utenza di rete fissa e di esibire all'operatore il c.d. *speedtest*, che certifica il grado di velocità raggiunto, nelle 24 ore, dalla postazione. Il test di velocità assume valore probatorio ai fini del recesso dal contratto senza penali, limitatamente al servizio ADSL. L'art.8, comma 6 della delibera 244/08/CSP. stabilisce che *"qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata"*.

Per le suddette ipotesi di disservizio, la norma citata non contempla alcun indennizzo, ma unicamente la facoltà di recesso dal contratto, senza penali, previo reclamo all'operatore e con le modalità suindicate.

Ciò posto, nel caso di specie, la domanda dell'utente non può trovare accoglimento, anche in considerazione del fatto che non è stata fornita alcuna prova che attesti il grado di velocità di navigazione raggiunto dall'utenza di che trattasi durante tutto il periodo considerato.

In ragione di tutto quanto sopra espresso, non ravvisando, nella condotta dell'operatore convenuto, alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale per i fatti qui contestati, si deve concludere per il rigetto delle domande del ricorrente.

RITENUTO di dover compensare le spese di procedura in ragione dell'esiguo valore della controversia e dell'indennizzo liquidato al ricorrente, che ammonta a complessivi € 10,00;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) La società Tim (già Telecom Italia) è tenuta a corrispondere al sig. Iorgi V., a mezzo bonifico o assegno bancario:
 - a) l'importo di € 10,00 (dieci/00), a titolo di indennizzo per guasto servizio ADSL;
 - b) nulla per le spese di procedura;
- 2) Il rigetto delle ulteriori domande di indennizzo, per come formulate con l'odierna istanza di definizione della controversia;
- 3) La somma di cui al punto 1), lettera a) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- 4) E' 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 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;
- 7) 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.

Il Responsabile del Procedimento
F.to D.ssa Caterina Romeo

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