

CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N. 38 DEL 28/01/2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Ramondino xxx/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. 22587 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. 25145, 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 26 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 l'interruzione totale dei servizi nel mese di giugno 2014; il malfunzionamento del servizio ADSL, a causa di continue interruzioni e disconnessioni, dal giugno 2014 in poi; evidenza 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; lamenta la mancata risposta ai reclami ed il mancato invio della documentazione in chiaro del traffico voce ed ADSL.

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 afferma che la prima segnalazione di guasto è pervenuta in data 12/11/2014 ed è stata chiusa il 15/11/2014 per anomalie connesse all'uso di dispositivi da parte del cliente e non causate da disservizi sulla linea *de qua*. In seguito, a detta dell'operatore, si è reso necessario un intervento di assistenza tecnica sulla linea ADSL dell'odierno istante. Tale operazione si è conclusa in data 26/01/2015.

In ordine alla contestazione circa il mancato riscontro ai reclami dell'utente, Telecom dichiara di offrire ai propri clienti un servizio di segnalazione guasti, attivo 24 ore su 24 e rileva 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 ne può, quindi, provvedere alla sua risoluzione"*.

Nel caso di specie, stando alle schermate dei contatti intercorsi, Telecom sostiene che l'odierno istante ha inoltrato all'operatore la prima segnalazione di guasto in data 12/11/2014 e che non risultano segnalazioni in data antecedente.

Sostiene, altresì, di avere provveduto ad indennizzare il cliente per il su riferito guasto ADSL con l'importo di € 100,00, per come disposto dall'art. 31.1 delle proprie CGC.

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 ininfluenza 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 la prima segnalazione di guasto è stata inoltrata in data 12/11/2014 ed è stata risolta il successivo 15/11/2014; risultano, altresì, registrate numerose altre segnalazioni dal mese di novembre 2014 al mese di gennaio 2015. In proposito, l'operatore conferma di avere risolto definitivamente il disservizio di che trattasi in data 26 gennaio 2015. Non è dato accertare l'esistenza dei disservizi lamentati dall'utente nel mese di giugno 2014, atteso che il medesimo nulla dimostra al riguardo e l'operatore allega, a fine probatorio, le schermate dei contatti intercorsi con il cliente, dai quali risulta una prima segnalazione di guasto, datata 12/11/2014 (a tal riguardo si rammenta che gli operatori hanno l'obbligo giuridico di assicurare la tracciabilità dei reclami e segnalazioni degli utenti ai sensi dell'art. 8, comma 3 della Delibera Agcom n. 179/03/CSP e tale documentazione riveste valore probatorio). Per quanto sopra, si è accertato che il guasto ADSL sulla linea *de qua* si è protratto per complessivi 76 giorni. L'operatore ha dichiarato di avere corrisposto al cliente un indennizzo automatico di € 100,00 per il guasto di che trattasi, tuttavia, a giudizio di questo ufficio, detto importo non appare equo e proporzionale alla durata del disservizio subito dall'utente, per come disposto dall'art. 84 del Codice delle Comunicazioni elettroniche e ribadito dall'art. 11, comma 2 della delibera Agcom n. 179/03/CSP. La stessa Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, in ossequio a detto principio, disapplica il tetto massimo di indennizzo fissato dalle carte dei servizi degli operatori, nei casi in cui gli importi risultino palesemente iniqui rispetto alla durata ed all'entità dei disservizi. In ragione delle anzidette considerazioni, si ritiene equo prescindere, nel caso di specie, dal tetto massimo di euro 100,00 di indennizzo stabilito dalla carta dei servizi della società Telecom Italia ed ordinare alla stessa di corrispondere al ricorrente la somma complessiva di € 380,00 (trecentoottanta/00) per il disservizio suddetto, ai sensi dell'art. 5, comma 1 della Delibera n. 73/11/Cons.
- A) Non merita accoglimento, a giudizio di questo ufficio, la richiesta di indennizzo per carenza informativa in ordine alle caratteristiche del servizio ADSL, atteso che la domanda appare formulata in modo generico e non risulta documentata.
- B) 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.

RITENUTO 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";

CONSIDERATO che, nonostante la parziale fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di 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 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) La società Tim (già Telecom Italia) è tenuta a corrispondere al sig. Ramondino A., a mezzo bonifico o assegno bancario:
 - a) l'importo di € 380,00 (trecentoottanta/00), a titolo di indennizzo per guasto servizio ADSL;
 - b) € 50,00 (cinquanta/00) 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