

## CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.435 DEL 26-10-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
(Romeo xxxx/ Tim – Telecom Italia xxx – utenza n. 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 del Comitato n. 234 del 17 luglio 2014, con cui è stata conferita 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;

DATO ATTO, inoltre, della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016, con cui il Comitato, oltre a confermare la delega ora citata, ha conferito allo stesso Direttore, la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

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. 23022 del 6 giugno 2016, 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 24 giugno 2016, prot. n. 25864, 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 15 luglio 2016, con cui la Società resistente ha prodotto le memorie difensive nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA la nota pervenuta in data 25 luglio 2016, con cui il ricorrente ha prodotto le proprie memorie di replica;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta malfunzionamento del servizio; in particolare lamenta:

- 1) di aver segnalato, da novembre 2014, al servizio clienti della società resistente, un guasto della propria utenza telefonica, che si manifestava, in alcune giornate, con assenza di linea, continue interferenze e fruscii di sottofondo, tali da rendere impossibili le conversazioni;
- 2) le segnalazioni al servizio clienti sono state ripetute (2, 9 e 15 dicembre 2014; 2, 14, 15, 21 e 23 gennaio 2015; 3, 17 e 21 febbraio 2015; 4 e 23 marzo 2015; 10 aprile 2015; 16 luglio 2015; 12 agosto 2015; 10 febbraio 2016), ma non hanno portato alla risoluzione della problematica.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 17 marzo 2016, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti; mentre l'udienza di definizione, tenutasi in data 13 ottobre 2016, non ha recato ulteriori elementi di valutazione.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) un indennizzo per malfunzionamento del servizio;

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) non risultano pervenute alla società resistente segnalazioni di guasto in relazione all'utenza, oggetto del procedimento, nel periodo in contestazione;
- 2) i reclami riscontrati fanno riferimento a cavi telefonici in prossimità dell'abitazione dell'utente.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

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.

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato.

Il ricorrente lamenta un malfunzionamento del servizio di telefonia. La società, pur asserendo che nessuna segnalazione di guasto è stata aperta dall'istante, nulla allega a dimostrazione di ciò, né il retrocartellino unificato, né altri documenti che

dimostrino la presenza di traffico telefonico, nel periodo in contestazione. L'Agcom ha più volte ribadito che "Risulta sussistente la responsabilità dell'operatore, qualora lo stesso non garantisca l'utilizzo del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, con conseguente diritto dell'utente alla corresponsione di un indennizzo a ristoro del disservizio subito" (Agcom Delibera n. 141/10/CIR, conformi Agcom Delibera n. 129/11/CIR, Agcom Delibera n. 13/12/CIR, Agcom Delibera n. 14/12/CIR, Agcom Delibera n. 33/12/CIR).

Il disservizio va considerato tale dal momento in cui viene posto a conoscenza dell'operatore, in quanto è solo da quel momento che lo stesso può attivarsi per risolverlo. E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Infatti, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, per cui la data da prendere in considerazione quale inizio del disservizio è novembre 2014, data in cui la società viene informata, per la prima volta dello stesso. Il detto disservizio sembra essere, provvisoriamente, risolto ad aprile 2015, in quanto dal 10 aprile al 16 luglio 2015 l'istante non indica segnalazioni. L'altro periodo da prendere in considerazione va dal 16 luglio al 12 agosto 2015 e il disservizio può dirsi, definitivamente, risolto dopo la segnalazione del 10 febbraio 2015.

Per tale motivo la domanda di indennizzo per malfunzionamento risulta essere fondata e meritevole di accoglimento e all'istante viene riconosciuto l'indennizzo, calcolato ai sensi dell'art. 5, comma 2, del Regolamento - all. A alla delibera n. 73/11/Cons., per un totale di 158 giorni, pari ad € 395,00 (trecentonovantacinque/00).

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 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 € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto,

## DETERMINA

- 1) L'accoglimento delle richieste di indennizzo avanzate dal sig. Romeo D., con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Tim - Telecom Italia;
- 2) La società Tim - Telecom Italia è tenuta a pagare, in favore del sig. Romeo D., i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - a) € 395,00 (trecentonovantacinque/00), a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio;
  - b) € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- 3) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 4) 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";
- 5) 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.
- 6) 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,

Il Responsabile del Procedimento  
F.to Avv. Fortunata Pizzi

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