

CO.RE.COM. CAL/EC

DETERMINA DIRETTORIALE N. 460 DEL 17-11-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Di Francia xxxx o c/ TIM-Telecom Italia xxx- utenze nn. xxxxxx - xxxxxx)

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: *"a/ 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. 19820 dell' 11 maggio 2016, 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 12 maggio 2016 prot. n. 20152, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota del 6 giugno 2016 con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA la memoria di replica del ricorrente del 10 giugno 2016;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'odierno istante lamenta un ritardo, da parte del gestore Tim-Telecom Italia, nella lavorazione della pratica relativa ad un subentro sulla numerazione 0966479xxx, e sull'attivazione del servizio di trasferimento di chiamata dalla numerazione 0966413xxx alla numerazione 0966479xxx, oltre alla sospensione del servizio voce per la numerazione 0966413xxx;

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 21 aprile 2016, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

1. Indennizzo per ritardata attivazione servizio di trasferimento di chiamata;
2. Indennizzo per interruzione servizio voce;
2. Indennizzo per mancata risposta ai reclami;
3. Rimborso somme pagate per il servizio voce non goduto;

4. Indennizzo per mancata trasparenza e informativa precontrattuale;
5. Risarcimento danni patrimoniali e non patrimoniali;
6. Spese di procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo, preliminarmente, di avere ricevuto a mezzo fax una richiesta di subentro esclusivamente in data 14 gennaio 2016, e di avervi dato seguito tempestivamente, il 21 gennaio 2016.

Quanto alle lamentate sospensioni del servizio voce, puntualizza di non aver mai ricevuto alcuna segnalazione di guasto relativa all'utenza interessata dal presunto disservizio.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile;

Questo Ufficio ha ritenuto necessario procedere con la convocazione di un'udienza di discussione con finalità istruttorie, ex art. 18, comma 1, del Regolamento, tenutasi il 18 ottobre 2016, durante la quale le parti hanno esposto le reciproche argomentazioni ed istanze in contraddittorio.

Il decidente, in esito a tale udienza, ha ritenuto opportuno procedere ad un'integrazione documentale ex art. 18 comma 2 del Regolamento, con istanza inoltrata alle parti il 25 ottobre 2016 e riscontrata da gestore e ricorrente il 26 ottobre 2016.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: questo ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, anche a seguito della predetta integrazione, ha potuto constatare come non sia ascrivibile all'operatore alcuna condotta da cui far discendere, in capo all'odierno istante, il diritto ad aver riconosciuto un indennizzo.

Quanto alla lamentata tardività nella gestione della pratica di subentro, è da evidenziare come il subentro consista in una mera variazione amministrativa del contratto, in base alla quale ad un utente (cedente) ne subentra un altro (cessionario), senza che ciò comporti alcun disservizio sull'utenza telefonica interessata. A ciò si aggiunga come né nelle CGA Tim-Telecom Italia, né nella Carta dei Servizi, sia espressamente prevista una tempistica entro cui l'operatore debba evadere tale tipologia di richiesta amministrativa.

Nel caso in oggetto, la modulistica sottoscritta da cedente e cessionario, risulta essere stata inoltrata a mezzo fax il 30 novembre 2015, ed il subentro espletato il 21 gennaio 2016. Posta la mancata previsione nel Regolamento indennizzi, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, della voce riferibile a tale ipotetico inadempimento, non si ritiene neanche in via equitativa di poter indennizzare il ricorrente, non essendo stata violata alcuna norma espressamente contenuta nelle CGA, né essendo trascorso un termine *ictu oculi* eccessivo, tra l'avvenuta richiesta e la sua gestione amministrativa.

Per quanto attiene alle lamentate sospensioni del servizio voce, è da evidenziare l'assoluta genericità di tale riferito disservizio, non suffragato da reclami scritti né telefonici, con indicazione dei ticket tecnici e con date certe. Anche nei retro cartellini unificati, richiesti in sede di integrazione istruttoria, nulla risulta in merito ad eventuali segnalazioni di guasti sulle linee *de quibus* nei periodi di riferimento.

La relativa richiesta di indennizzo è, pertanto, rigettata.

Quanto all'istato indennizzo per mancata risposta ai reclami, anch'esso non può trovare accoglimento, posta l'evasione della pratica dopo soli 13 giorni dall'inoltro del documentato reclamo dell'8 gennaio 2016.

Parimenti rigettata è la richiesta di indennizzo per ritardata attivazione del servizio "trasferimento di

chiamata", alla luce della mancanza di segnalazioni e reclami in merito, attestanti un disservizio sulla linea interessata. È, difatti, pacifico, come in seguito all'abilitazione da parte del gestore, debba essere lo stesso utente, a mezzo digitazione di una stringa di numeri sul proprio terminale, a dover disporre tale "trasferimento di chiamata" sulla numerazione di destinazione. Non essendo state prodotte, in questa sede, segnalazioni circa l'impossibilità di effettuare tale tipo di digitazione nel periodo di riferimento, il lamentato disservizio non può essere indennizzato.

Quanto alle richieste risarcitorie per danno patrimoniale e non, le stesse sono dichiarate inammissibili per incompetenza dell'organo adito.

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, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, vista la totale infondatezza delle domande dell'istante;

Per tutto quanto sopra esposto

#### DETERMINA

1) Il rigetto del ricorso avanzato dal sig. Di Francia G. con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società TIM-Telecom Italia;

2) È 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 determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale, sul sito web sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia 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,

Il Responsabile del Procedimento  
F.to Avv. Elisa Carpentieri

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