

CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINA DIRETTORIALE N. 461 DEL 17-11-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Curinga xxxx c/ Tim - Telecom Italia xxx. – n. utenza 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 Assemblies 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;

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 decum, 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. 9239 del 2 marzo 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 9 marzo 2016, prot. n. 10420, 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 pervenuta a mezzo e-mail il 31 marzo 2016, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTA la memoria prodotta dal ricorrente il 23 marzo 2016;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione dell'11 ottobre 2016;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU14 presentato dall'odierno istante attiene a: 1) malfunzionamento del servizio voce/ADSL; 2) mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella memoria di replica, l'istante ha dichiarato che dal mese di settembre 2015 ha dovuto affrontare continui disservizi sulla propria utenza voce /ADSL. Ha dichiarato, altresì, di averlo segnalato, parecchie volte, all'operatore. Ciò nonostante, dopo gli interventi di quest'ultimo, il problema si ripresentava. Per ultimo, riferisce che il disservizio ha avuto la durata di circa 40 giorni, e che è stato ripristinato il 3 gennaio 2016.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 19 gennaio 2016, in atti.

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto:

- a) l'indennizzo per la sospensione/interruzione dei servizi;
- b) l'indennizzo per malfunzionamento;
- c) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

La società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della deliberazione n.173/07/CONS, sostenendo che il disservizio lamentato dall'istante è dipeso dal furto di cavi da parte di ignoti che si sono registrati nella zona, determinando così l'impossibilità sopravvenuta della prestazione. Per questo motivo, il mancato funzionamento della linea non sarebbe imputabile all'operatore. Sostiene, inoltre, che i vari disservizi sono stati sempre ripristinati, secondo la normativa vigente, e che l'utente ha fatto una sola segnalazione il 3 gennaio 2016, chiusa il giorno successivo. Le altre segnalazioni, oltre ad essere chiuse, entro i termini previsti dalle C.G.C., riportano la dicitura *"non rimborsabile, in quanto dipese da furto cavi da parte di ignoti"*.

Per tale motivi ha chiesto il rigetto integrale dell'istanza, perché infondata.

NEL MERITO, dall'istruttoria, nonché dall'udienza di discussione, è emerso che il malfunzionamento della linea è dipesa dal furto dei cavi telefonici. Tale circostanza di per se non giustifica la mancata fruizione del servizio da parte dell'istante. In via generale, agli operatori non può addossarsi la responsabilità per l'asportazione dei fili delle linee telefoniche, tuttavia, questi hanno il compito di verificare le cause di malfunzionamento del servizio e predisporre con urgenza la riattivazione. Nel caso di specie, la società resistente non ha prodotto alcuna documentazione attestante l'immediato ripristino della funzionalità dei servizi, e neppure ha provato di avere denunciato all'Autorità competente il furto dei cavi telefonici, al fine di attivare le indagini sul territorio.

Di conseguenza, si ravvisa una responsabilità dell'operatore, per inadempimento contrattuale ex art. 1218 c.c. , per non aver garantito la continuità nell'erogazione dei servizi e per non aver provveduto alla risoluzione definitiva del problema, vista la ripetitività del guasto.

Per questo motivo, in mancanza di prove, si accoglie la richiesta di indennizzo formulata dall'istante, per irregolare erogazione dei servizi voce/ADSL, e considerato che non si tratta di interruzione, si riconosce un indennizzo, ai sensi dell'art. 5, comma 2, dell'Allegato A) alla deliberazione n. 73/11/CONS.

Il periodo indennizzabile decorre dal 19 al 26 ottobre 2015 e dal 1 dicembre 2015 al 3 gennaio 2016, come risulta dal retrocartellino, per un totale di giorni 34.

Ne consegue che la misura dell'indennizzo, spettante all'istante, per il malfunzionamento dei servizi (voce/ADSL) è pari a euro 210,00 (duecentodieci/00), così calcolato: (2,50 x 2 x 42 giorni).

Si rigettano le altre richieste formulate dall'istante.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'istante si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che, attesa la fondatezza parziale della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, compresa l'assistenza legale, per presentare l'istanza di definizione e per presenziare all'udienza di discussione, davanti a questo Co.Re.Com..

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal Sig. **Curinga F.** nei confronti della società Tim- Telecom Italia.

1. La società Tim – Telecom Italia è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, le seguenti somme:
 - a. Euro **210,00** (duecentodieci/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce/ADSL, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
 - b. Euro **50,00** (cinquanta/00) per le spese di procedura.
2. E' 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 determina è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale, e 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;
5. 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, 16 novembre 2016

Il Responsabile del Procedimento
F.to **Avv. Antonia Repaci**

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.
F.to **Avv. Rosario Carnevale**