

CO.RE.COM. CAL/RIP

DETERMINA DIRETTORIALE N. 487 DEL 05-12-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Causini xxxx c/ 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 decimum, 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 n. 28869 del 19 luglio 2016, con cui la 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 21 luglio 2016 e quella del 27 settembre 2016, rispettivamente con prot. n. 36768, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio e la riapertura dei termini del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta quanto segue.

Il ricorrente, titolare di un'utenza telefonica fissa, ha esposto di aver subito un malfunzionamento del servizio adsl e l'illegittimo addebito di costi non dovuti. In particolare, egli sostiene che il disservizio sarebbe stato accertato dai tecnici Telecom, i quali ne avrebbero accertato la discontinuità.

L'istante, pertanto, ha domandato:

- a) il rimborso delle somme pagate in eccedenza;
- b) il risarcimento del danno.

Tim, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, chiedendo l'inammissibilità dell'istanza di definizione in quanto ritenuta vaga e imprecisa. Parte istante non indica, a parere del gestore, né quali addebiti siano in contestazione, né il periodo in cui si siano verificati i disservizi sulla linea telefonica.

L'esame dei retro cartellini, poi, non ha portato a riscontrare l'esistenza di alcun guasto o di alcuna segnalazione al riguardo. I tabulati telefonici allegati da Tim, comprovano altresì, la piena funzionalità della linea. L'unico costo di cui si potrebbe dolere controparte, sarebbe quello per un intervento di manutenzione, da ritenersi comunque dovuto in quanto imputabile ad una manomissione da parte dell'utente.

Concludeva quindi per il rigetto delle avverse domande.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, va dato atto dell'esperimento del tentativo di conciliazione, concluso con il mancato accordo delle parti e, dovendo poi 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 un accordo e che l'udienza di definizione non si è tenuta, in quanto non richiesta dalle parti e non ritenuta necessaria ai fini istruttori.

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

Le doglianze dell'istante sono infondate e non meritano accoglimento.

Dalla documentazione depositata dall'istante, non risulta alcun reclamo volto a contestare il malfunzionamento del servizio di telefonia né, tantomeno, relativo all'utenza telefonica fissa. Dalla memoria depositata dall'operatore, infatti, risulta che l'unica segnalazione presentata dall'istante risale al mese di novembre 2016 e riguarda soltanto la richiesta di chiarimenti in merito ad una sospensione per morosità imputabile al mancato pagamento di una fattura, poi parzialmente saldata.

Nessun reclamo, volto a sollecitare alla società la risoluzione del disservizio è stato depositato all'uopo dall'utente, né risulta alcuna contestazione relativa al il cattivo funzionamento del servizio telefonico fisso. A tal proposito, la nota delibera n. 69/11/CIR, lucidamente recita: *"Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione"*. (Ex multis, v. anche n. 113/12/CIR).

Non appare pleonastico pertanto rilevare come le richieste di parte istante, aventi ad oggetto il rimborso parziale delle fatture insolute, nonché la corresponsione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio di telefonia, non meritino accoglimento, stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del disservizio.

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. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato da questa Autorità nelle sue precedenti pronunzie (ex multis, delibera n. 38/12/CIR).

Invero, l'unico reclamo allegato riguarda la contestazione di un importo di circa € 13,00, ma la ricorrente non ha avuto cura di allegare financo la fattura, ne ha domandato la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta.

TUTTO CIO' PREMESSO,

RITENUTO di dover rigettare la domanda della ricorrente.

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"* ed, altresì, che *"quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi"* vadano comunque *"rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia... , le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione"*;

CONSIDERATO che, vista l'infondatezza dell'istanza, non ricorrono le condizioni per riconoscere il rimborso delle spese di procedura in favore del ricorrente;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

Il rigetto dell'istanza di definizione promossa dalla Sig.ra Causini A. c/ Tim-Telecom Italia.

E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;

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";

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;

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, 11 ottobre 2016

Reggio Calabria,

Il Responsabile del Procedimento

F.to Avv. Michele Ripepi

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria

F.to Avv. Rosario Carnevale