

*CO.RE.COM. CAL/OE*

## DETERMINAZIONE N. 61 DEL 27-03-2017

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Ramundo xxxxx c/ Tim – Telecom Italia xxxx – 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 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 dell'utente menzionato in oggetto, presentata in data 29 novembre 2016, n. 47478 di protocollo;

Vista la nota del 01 dicembre 2016, prot. n.48132, 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 delle predette controversie;

Visti gli atti del procedimento, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e le risultanze emerse nel corso dell'udienza di definizione, con l'operatore Tim, del 28 febbraio 2017;

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

La ricorrente, Ramundo XXXXX, titolare di utenza di rete fissa con Telecom Italia XXX con il numero XXXXX, lamenta di essersi trovata, dai primi giorni del mese di luglio 2016, nell'impossibilità di utilizzare la linea adsl e di avere effettuato numerose segnalazioni al gestore tramite il servizio 187, senza tuttavia ricevere alcun riscontro. Sul punto, parte ricorrente indica con precisione, nella memoria di replica, la data delle proprie segnalazioni di reclamo ed il codice identificativo dell'operatore. Dichiarò, inoltre, che in più occasioni sono intervenuti i tecnici della Telecom, i quali, però non hanno risolto il problema ed, anzi, hanno potuto verificare, attraverso lo speed test, che la linea è talmente lenta da non arrivare neppure ad un mega. Sul punto, evidenzia di aver pagato sempre per sette mega, senza aver mai potuto usufruire del servizio data la frequente assenza della linea. Aggiunge, ancora, di essere stata contattata dagli operatori della società convenuta per proporre l'attivazione della fibra, garantendole, in tal modo, un utilizzo regolare della linea adsl. A seguito dell'accettazione della proposta, tuttavia, gli appuntamenti concordati per l'attivazione del predetto servizio sono stati tutti disertati dai tecnici della Telecom senza alcun preavviso. Infine, fa presente che anche la linea voce, sovente, è del tutto assente, sia in entrata che in uscita, aggravando ulteriormente la situazione. In considerazione di quanto fin qui esposto, il 05 settembre 2016, si è rivolta a questo Co.Re.Com, depositando istanza di conciliazione, nonché istanza GV5, finalizzata ad ottenere nei confronti del gestore il rilascio del provvedimento temporaneo di immediato ripristino della linea adsl. Tale procedura d'urgenza, si è conclusa con l'adozione del provvedimento temporaneo richiesto, previo accertamento della sussistenza del malf funzionamento della linea Adsl da oltre due mesi e la successiva trasmissione degli atti all'AGCOM per l'inottemperanza del gestore al predetto provvedimento.

Il 12 ottobre 2016, il procedimento conciliativo si è concluso con esito negativo, dandosi atto che le parti, entrambi presenti in udienza, non hanno conciliato. Successivamente, il 28 novembre 2016, la ricorrente ha chiesto nella sua istanza di definizione della controversia che l'operatore provveda:

- a) all'immediata fornitura della fibra;
- b) alla ripetizione di tutti i canoni pagati dal 07 marzo 2014 ad oggi senza aver mai usufruito dell'Adsl a sette mega,
- c) alla corresponsione di un indennizzo ed al risarcimento di tutti i danni subiti nella misura di € 7,50 al giorno per ogni giorno di non funzionamento del servizio Adsl e di € 2,50 per ogni giorno di malf funzionamento della linea voce.

L'operatore resistente, tempestivamente costituito, respinge integralmente le richieste di controparte, insistendo per la loro infondatezza ed, in particolare, osserva, nella propria memoria difensiva, depositata agli atti, che tutte le segnalazioni di guasto effettuate dagli utenti ed i conseguenti interventi effettuati dall'operatore, sono inseriti nel cd Retrocartellino Unificato, in modo da garantire la tracciabilità di tutte le vicende relative a ciascuna utenza. Dall'analisi del Retrocartellino Unificato relativo all'utenza qui considerata, il gestore dichiara di avere riscontrato che tutti gli interventi richiesti dall'utente sono stati evasi in modo risolutivo e per tempo. Rileva, altresì, che non esistono altre segnalazioni di guasto se non quelle per le quali la società convenuta ha predisposto il ripristino nei tempi previsti dalle C.G.A. . Infine, evidenzia che il ripristino del servizio in contestazione è provato anche dai tabulati telefonici, dai quali si rilevano *quantità di traffico dati per tutto il periodo in contestazione.*

Nella memoria di replica, acquisita agli atti, la ricorrente censura tutto quanto asserito negli scritti difensivi redatti per conto della società, evidenziando, in particolare, che i retrocartellini allegati non sono affatto completi e significativi, in quanto mancano tutti i reclami fatti dall'utente, i quali, come già detto, sono stati individuati con precisione.

Inoltre, parte ricorrente indica il nominativo dei tecnici dell'operatore che hanno eseguito i test di connessione e velocità senza mai riuscire a portarli a termine. E, ancora, fornisce il nominativo del tecnico che la contattava per chiedere come procedeva la riparazione del guasto e per informarla dell'invio di altri tecnici presso la propria abitazione, nonché quello dell'ufficio che l'aveva contattata assicurandole che in tal giorno i tecnici si sarebbero presentati per l'attivazione della fibra. Con riferimento a tali circostanze la ricorrente afferma che nessun appuntamento è stato rispettato.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, si deve osservare che entrambe le parti hanno partecipato, con i propri rappresentanti, sia alla fase conciliativa, sia all'udienza di discussione per la definizione della presente controversia, dandosi atto, tuttavia, che non sono pervenute ad alcun accordo.

PRELIMINARMENTE, in ordine alla richiesta di immediata attivazione della fibra, si osserva che essa esula dalle competenze dell'Autorità, e di conseguenza del Co.Re.Com, come previsto dall'articolo 19, comma 4, della delibera n. 173/07/CONS che statuisce: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Pertanto, si dichiara l'inammissibilità della suddetta richiesta per incompetenza dell'Organo adito.

PRELIMINARMENTE, è altresì dichiarata inammissibile la richiesta di ripetizione dei canoni pagati dal 07 marzo 2014 ad oggi, nonché quella di indennizzo per malfunzionamento della linea voce in quanto tali domande non sono state avanzate e quindi esaminate nel precedente grado di giudizio.

NEL MERITO, sulla scorta degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, questo ufficio ha potuto constatare un inadempimento contrattuale da parte della società resistente. Ciò in quanto, sebbene essa abbia dimostrato, con il deposito del retrocartellino, di aver ricevuto solo le segnalazioni ivi riportate e di averle evase nei tempi previsti dalle C.G.A., appare, tuttavia, inverosimile che il ricorrente abbia potuto costruire una documentazione fittizia. I reclami telefoni indicati nella memoria di replica, infatti, oltre ad essere numerosi sono molto dettagliati, riportando non solo la data in cui sono stati effettuati, ma anche il codice identificativo dell'operatore. Inoltre, i tabulati telefonici prodotti dal gestore, evidenziano connessioni di così breve durata da non lasciare dubbi in ordine all'esistenza del disservizio. Il malfunzionamento della linea adsl risulta, infine, anche dalla determinazione n. 393 del 20 settembre 2016 con cui è stato adottato il provvedimento temporaneo, nonché dalla successiva trasmissione degli atti all'AGCOM per inottemperanza allo stesso. In particolare, nel provvedimento temporaneo, è dato leggere il seguente passaggio: "considerato che ricorrono i presupposti di fatto e di diritto per l'adozione del provvedimento temporaneo, volto all'eliminazione dei problemi di natura tecnica, relativi all'utenza telefonica: 0982 - xxxxxx, giacché l'operatore non è, a tutt'oggi, intervenuto per mettere fine al disservizio che perdura ormai da più di due mesi nonostante i reiterati reclami effettuati dall'utente."

Alla luce delle superiori considerazioni deve, pertanto riconoscersi alla ricorrente l'indennizzo per malfunzionamento della linea adsl.

Tale indennizzo, calcolato ai sensi del combinato disposto degli artt. art. 3, comma 1, e 12, comma 2 del citato regolamento, è complessivamente pari alla somma di € 252,50 (duecentocinquanta/50) conteggiata come di seguito precisato: a) servizio telefonia fissa: € 2,50 (tariffa utenza privata) X 101 (numero giorni di malfunzionamento, specificatamente: dal 03 luglio al 12 ottobre 2016;

Per le motivazioni sopra espresse, deve riconoscersi al ricorrente anche un indennizzo per mancata risposta ai reclami. Tale indennizzo, pari ad € 56,00 (cinquantasei/00), è calcolato in relazione al periodo che val dal 17 agosto 2016 al 12 ottobre 2016, dovendosi detrarre dal 03 luglio, il tempo normativamente previsto per il riscontro (45 giorni).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, l'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura sancisce che, nel determinare tali rimborsi, si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"; Ciò stante, atteso che, nonostante la fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione, con Tim, 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, nei termini di quanto esposto in motivazione, della richiesta di indennizzo avanzata dalla sig.ra Ramundo M. con l'istanza di definizione, nei confronti della Tim - Telecom;
- 2) La società convenuta è tenuta a pagare, in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - a) € 252,050 (duecentocinquantaquattrocinquanta/00), a titolo di indennizzo per malfunzionamento della linea adsl;
  - b) € 56,00 (cinquantasei/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
  - c) € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 3) La società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determinazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
- 4) Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
- 5) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 6) Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Reggio Calabria, 27 marzo 2017

Il Responsabile del Procedimento  
F.to Emanuela Quattrone

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

