

## **CO.RE.COM. CAL/FP**

### DETERMINA DIRETTORIALE N.79 DEL 29/02/2016

#### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Euro xxxx . / Tim xxx. (già 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 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, acquisita al prot. n. 26296 dell'8 maggio 2015, 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 26 maggio 2015, prot. n. 30274, 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 8 giugno 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal ricorrente in data 24 giugno 2015;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'istante lamenta malfunzionamento del servizio e mancata risposta ai reclami; in particolare lamenta:

- 1) il malfunzionamento della propria linea telefonica da gennaio a settembre 2014;
- 2) la mancata soluzione del problema, nonostante i numerosi reclami, il primo dei quali inviato il 19 marzo 2014;
- 3) la mancata risposta a detti reclami.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 12 febbraio 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) un indennizzo per malfunzionamento del servizio;
- 2) un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 3) il risarcimento dei danni.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) di aver gestito tutte le richieste di intervento per malfunzionamento dell'utente, nei termini contrattuali, indicando i cd. Retrocartellini unificati degli interventi;
- 2) di aver risposto ai reclami dell'utente, riconoscendo allo stesso, quando dovuto, un indennizzo per il disservizio.

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.

PRELIMINARMENTE, deve dichiararsi l'inammissibilità della domanda del ricorrente per quel che concerne la richiesta di risarcimento del danno, per incompetenza dell'organo adito a decidere su richieste risarcitorie, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/Cons.;

DATO ATTO che la società resistente, ha provato di aver già provveduto spontaneamente ad indennizzare il cliente per il disagio subito dal malfunzionamento, mediante il riconoscimento dell'importo di € 183,00, incassato dall'istante prima dell'introduzione della procedura di conciliazione, cui ha fatto seguito l'istanza di definizione oggetto di trattazione, la domanda di indennizzo per malfunzionamento, ai sensi dell'art. 2 dell'all. A della delibera Agcom n. 73/11/Cons., è da considerarsi improponibile.

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte. Dalla documentazione acquisita agli atti, è evidente che la società resistente ha risposto, nei termini della propria Carta dei Servizi, ai reclami dell'utente. Si deve precisare, sul punto, che la ratio sottesa all'obbligo dell'operatore di dare riscontro ai reclami dell'utente sta nell'opportunità di instaurare e garantire una corretta dialettica tra le parti contrattuali. Nel caso di specie, dalla copiosa documentazione in atti emerge che l'operatore non ha inteso sottrarsi ad un adeguato confronto con l'utente. Sul punto si ricorda la seguente pronuncia dell'Agcom: *"La circostanza che un operatore consenta alla propria clientela di utilizzare strumenti di comunicazione particolarmente celeri, come l'e-mail, per segnalare un "disservizio ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata" (articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera Agcom n. 179/03/CSP) non può giustificare un uso frequente e sistematico del servizio reclami, al solo scopo di ottenere, pretestuosamente, la corresponsione di un indennizzo. Mediante lo strumento del reclamo, infatti, è data la possibilità all'utente di interagire con il proprio operatore ed ottenere, in tempi brevi, la risoluzione di un problema; e, solo ove si riscontri un ritardo nella gestione del reclamo ovvero la fondatezza della contestazione il cliente potrà avere diritto ad un indennizzo"* (Agcom Delibera n. 60/11/CIR)

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 l'infondatezza delle domande dell'istante;

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

- 1) L'improponibilità della domanda di indennizzo per malfunzionamento, avanzata da Euro xxx con l'odierna istanza di definizione, nei confronti di Tim (già Telecom Italia), ai sensi dell'art. 2 dell'all. A della delibera Agcom n. 73/11/Cons., e ne dispone la conseguente archiviazione ai sensi dell'art. 20, comma 1, del Regolamento;
- 2) Il rigetto della domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami, avanzata da Euro xxxx con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Tim (già Telecom Italia);
- 3) L'inammissibilità della domanda di risarcimento del danno, avanzata da Euro xxxx con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Tim (già Telecom Italia);
- 4) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;

- 5) 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";
- 6) 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.

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