

CO.RE.COM. CAL/QE

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N 07 DEL 17/01/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA (De Lorenzo xxxx c/ Tiscali xxxx n. utenza xxxx cod. cliente 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 del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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 19/21 dicembre 2017;

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. 8600 del 22 febbraio 2017, 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 02 marzo 2017, prot.n. 9784, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la memoria pervenuta a mezzo e-mail in data 21 marzo 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la propria memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la memoria di replica pervenuta a mezzo e-mail il 28 marzo 2017, con cui il ricorrente ha prodotto la propria memoria replica nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e le risultanze emerse nel corso dell'udienza di definizione, con l'operatore Wind del 09 marzo 2017;

RILEVATO, sulla base della documentazione acquisita agli atti del presente procedimento, che l'odierno ricorrente lamenta : *di aver subito, successivamente alla manifestazione della volontà di migrare da Telecom a Tiscali, un'interruzione del servizio adsl senza alcun preavviso dal 7 ottobre 2016 ;*

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 07 dicembre 2016, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti ;

Per quanto sopra, il ricorrente chiede un indennizzo per sospensione del servizio adsl, come da verbale di mancata conciliazione del 07 dicembre 2016;

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito ed insiste, per le motivazioni espresse nella memoria, nel chiedere il rigetto della domanda di indennizzo avanzata da parte ricorrente in quanto infondate in fatto e in diritto.

Passando all'esame della questione,

NEL MERITO, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, deve concludersi per l'infondatezza del ricorso, poiché questo ufficio non ha potuto constatare alcun inadempimento contrattuale nell'operato della società resistente. Ciò in quanto, sebbene parte ricorrente lamenti l'interruzione del servizio adsl senza alcun preavviso, Tiscali dimostra documentalmente come, a seguito dell'apertura del ticket di guasto n. 1792204 verso Telecom per verificare il disservizio in questione, l'assistenza tecnica non ha rilevato alcuna anomalia o presenza di guasto in sede centrale, ma piuttosto un'errata configurazione del modem di proprietà della cliente. Difatti, successivamente alla configurazione dell'hardware da parte del tecnico telecom, il servizio è risultato regolarmente fruito. Sul punto, l'art. 10.1 delle Condizioni Generali di Contratto statuisce: *"Tiscali non sarà responsabile nel caso di indisponibilità del Servizio da parte del richiedente e/o ritardi e malfunzionamenti causati da : a), b), c),; d) errori o omissioni imputabili al Cliente oppure a personale terzo non autorizzato da Tiscali, e) problemi riconducibili alla configurazione dei dispositivi hardware o della rete locale (LAN e/o telefonica) ovvero malfunzionamento dei terminali o dei dispositivi accessori utilizzati dal Cliente".*

In ragione di quanto esposto, deve dichiararsi l'infondatezza dell'istanza di definizione proposta, e, conseguentemente, il rigetto dell'odierno ricorso.

RITENUTO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) Il rigetto della richiesta di indennizzo per sospensione del servizio adsl avanzata dal ricorrente De Lorenzo M. con l'istanza di definizione, nei confronti di Tiscali;

;

- 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 determinazione 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, 16 gennaio 2018

Il Responsabile del Procedimento
F.to Emanuela Quattrone

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