

CO.RE.COM. CAL/OE

## DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N.123 DEL 16-05-2018

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA Corsaro xxxx /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 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. 12725 del 20 marzo 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 30 marzo 2017, prot.n.14505, 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 difensiva della Società resistente pervenuta a mezzo e-mail il 16 maggio 2017; nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

DATO ATTO della irricevibilità della suddetta memori, a poichè è stata depositata tardivamente;

VISTA la memoria di replica del ricorrente pervenuta a mezzo e-mail il 17 maggio 2017 ;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e le risultanze emerse nel corso dell'udienza di discussione, con le parti, tenutasi il 13 novembre 2017;

CONSIDERATO che il ricorrente ha proposto ricorso per i motivi meglio specificati nell'atto introduttivo del presente procedimento da intendersi qui integralmente riportati e trascritti;

VISTE le richieste formulate nel ricorso anch'esse da intendersi, qui integralmente riportate e trascritte;

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi il 13 marzo 2017, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

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, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. E', invece, irricevibile e, dunque, non valutabile ai fini della decisione, la memoria difensiva (nonché la relativa documentazione allegata) inoltrata dal gestore, a mezzo mail, al Corecom il 16 maggio 2017. Essa infatti è tardiva rispetto al termine assegnato con nota di avvio del procedimento. Ciò ai sensi dell'art 16, comma 2, del Regolamento che prevede l'irricevibilità per mancato rispetto dei termini assegnati per il "deposito" degli atti al fascicolo della controversia;

PRELIMINARMENTE devono essere dichiarate inammissibili le richieste di indennizzo per mancata attivazione dell'offerta " Tim Smart", per violazione degli obblighi informativi e per la mancata trasparenza contrattuale, in quanto non proposte e quindi non esaminate nel giudizio di primo grado, come si evince dal verbale di mancata conciliazione del 13 marzo 2017;

PRELIMINARMENTE, infine, deve essere dichiarata inammissibile la domanda di risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali, in quanto tale domanda esula dalle competenze dell'Autorità, e di conseguenza del Co.Re.Com, come previsto dall'articolo 19 sopra indicato;

NEL MERITO, si osserva quanto segue.

Il ricorrente lamenta la ritardata attivazione dei servizi voce e adsl in seguito all'acquisto, in data 30 novembre 2016, dell'offerta " Internet senza limiti" e afferma che, ciò nonostante, il gestore inviava fattura mensile gennaio 2017 di € 21,22 con " presunta" data di attivazione della linea del 02 dicembre 2016. Invero, agli atti di causa, il ricorrente contesta che l'attivazione del servizio sia avvenuta nella predetta data e dimostra di aver contattato subito il servizio clienti per segnalare il disservizio, fornendo prova sia della data in cui avrebbe effettuato i reclami telefonici che dei codici identificativi degli operatori.

Il ricorrente evidenzia, poi, che a seguito dei citati reclami, la linea è stata attivata il 05 gennaio 2017. Sul punto, le C. G. A. nonché la Carta dei servizi prevedono un termine massimo di dieci giorni per l'attivazione del servizio e sanzionano il ritardo con la previsione di un indennizzo. Per quanto esposto, deve essere riconosciuto all'istante l'indennizzo per ritardata attivazione del servizio, calcolato ai sensi del art. 3, comma 1, dell'Allegato A alla delibera 73/11/CONS. Per quanto concerne il computo, si ritiene equo indennizzare il ricorrente dal primo giorno di ritardo, e ossia dal 10 dicembre 2016 sino alla data di attivazione della linea telefonica avvenuta 05 gennaio 2017, Pertanto, deve essergli riconosciuto la somma di € 187,50 (centottantasette/50) per il servizio voce ed € 187,50 (centottantasette/50) per il servizio adsl (Servizio voce= giorni 25 X 7,50=187,50 ; servizio adsl: 25 X 7,50=187,50 ). Inoltre, si dispone il rimborso della fattura n. RU00269XXX di € 21,22, emessa il 5 gennaio 2017 e riferita al periodo 06 - 31 dicembre 2016, ove la stessa sia stata pagata.

Con riferimento alla domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami telefonici, anche tale domanda merita di essere accolta atteso che agli atti del presente procedimento risulta che i reclami telefonici non sono stati riscontrati.. Ai fini del calcolo dell'indennizzo *de quo*, il parametro economico da utilizzare è di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, ai sensi dell'art. 11, comma 1, della Delibera Agcom n. 73/11/CONS Allegato A. Pertanto, va riconosciuta al ricorrente la somma di euro 60,00 (sessanta/00), considerato che il termine normativamente previsto per la risposta è di 45 giorni, che il primo reclamo telefonico risale al 09 dicembre 2016 e che si considera l'arco temporale sino alla data di presentazione del ricorso.

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte ricorrente, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) considerato che il tentativo di conciliazione promosso dal ricorrente, 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 presenziare alle udienze di primo e secondo grado, davanti a questo Co.Re.Com., a cui avrebbe potuto ovviare se l'operatore avesse conciliato.

Per tutto quanto sopra esposto,

### DETERMINA

- 1) L'accoglimento, nei termini di quanto esposto in motivazione, della richieste avanzate dalla sig.ra Corsaro A. nei confronti della Tim Telecom , per il che la società resistente sarà tenuta al rimborso, della fattura n. RU00269XXX di € 21,22, ove questa sia stata pagata, nonché a corrisponderle:
  - a) la somma di € 187,50 (centottantasette/50), a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio voce;
  - b) la somma di € 187,50 (centottantasette/50) a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio adsl ;
  - c) la somma di € 60,00 (sessanta/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
  - d) la somma di € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 2) E' in facoltà della 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 maggio 2018

**Il Responsabile del Procedimento**  
F.to Avv. Emanuela Quattrone

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

