

CO.RE.COM. CAL/Bia

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 140 DEL 08 -06 -2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Labocchetta xxxxx c/ Tim-Telecom xxxx.- n. utenza xxxxxx)

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. 49254 dell'1 dicembre 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 5 dicembre 2017, prot. n. 50004, 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 l'11 gennaio 2018, prodotta dalla Società resistente con i relativi allegati nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la memoria di replica dell'istante pervenuta a mezzo e-mail il 21 gennaio 2018 nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del presente procedimento, che l'utente riferisce che il 15 giugno 2017 il servizio fonia veniva sospeso, non potendo ricevere chiamate né effettuarne e, nonostante la segnalazione del disservizio al servizio clienti, il problema veniva risolto solo i primi giorni di luglio;

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 26 settembre 2017, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

Per quanto sopra, il ricorrente ha richiesto l'indennizzo per la sospensione del servizio dal 15 giugno al 3 luglio 2017 ex Delibera 73/11/CONS oltre spese di procedura;

L'11 gennaio 2018 la società resistente ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con cui ha eccepito che non sono presenti segnalazioni nel periodo in contestazione, secondo quanto si evince dal retro cartellino unificato allegato, in cui vengono riportati tutti i singoli

interventi effettuati dall'operatore in modo da garantire la tracciabilità di tutte le vicende relative all'utenza ai sensi dell'art. 8 comma 3 Delibera 179/03/CSP. La stessa evidenza che, non essendo presenti segnalazioni di guasto, all'istante non spetta alcun tipo di indennizzo. Ciò in quanto, secondo un orientamento confermato dalle recenti delibere Agcom, la segnalazione è un elemento indispensabile per l'operatore ai fini della conoscibilità dei disservizi che potrebbero interessare le migliaia di utenze dallo stesso gestite. Perciò, la mancanza di reclami esime gli operatori da ogni responsabilità per malfunzionamenti alla linea telefonica. Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perchè infondate sia in fatto sia in diritto.

Il 21 gennaio 2018 la parte istante ha fatto pervenire memoria di replica con cui ha contestato il contenuto della memoria della resistente evidenziando di aver effettuato una segnalazione il 15 giugno 2017, a seguito della quale gli veniva comunicato che la sua zona era interessata da un guasto generalizzato che veniva riparato solo il 5 luglio 2017. L'utente contesta in particolare la valenza probatoria del retrocartellino, essendo un atto unilaterale e modificabile, secondo quanto affermato sia dalla giurisprudenza di merito sia dall'Agcom, citando in particolare la Delibera 216/11/CONS nella quale viene evidenziato che *"... tali documenti, per forma e contenuti, non possono assurgere ad idonei elementi probatori in quanto i dati in essi inseriti non sono certi ma modificabili"* e pertanto insiste nelle proprie richieste;

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 29 maggio 2018, le parti, presenti a mezzo dei propri delegati, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Dalla documentazione prodotta dalle parti, ed in particolare dalla copia del retro cartellino unificato in cui vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dall'operatore, in modo da garantire la tracciabilità di tutte le vicende relative all'utenza ai sensi dell'art. 8, comma 3, Delibera 179/03/CSP come sopra accennato non emergono segnalazioni di guasto nel periodo evidenziato dall'utente. Secondo l'orientamento consolidato dell'Autorità la segnalazione è un elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa essere a conoscenza di disservizi che potrebbero interessare le migliaia di utenze dallo stesso gestite, perciò, la mancanza di reclami esime gli operatori telefonici da ogni tipo di responsabilità per malfunzionamenti alla linea telefonica (cfr a tale proposito a titolo esemplificativo Delibera Agcom 34/12/CIR, Delibera Agcom 38/12/CIR, Delibera Agcom 130/12/CIR e più di recente Delibera Agcom n. 64/2016/CIR, Delibera Agcom 73/16/CIR). Poiché dal retrocartellino unificato prodotto dall'operatore non risulta alcun ticket aperto a seguito di segnalazione di guasto da parte dell'utente, alla società non è imputabile alcun inadempimento. Invero, sebbene il retrocartellino unificato potrebbe non avere valore probatorio assoluto, trattandosi di documento interno, privo peraltro di intestazione, non idoneo a garantire piena certezza in ordine agli elementi in esso contenuti, tuttavia, ai sensi dell'art. 2712 c.c., esso costituisce piena prova dei fatti e delle cose in esso rappresentate ove non venga disconosciuta la conformità ai fatti o alle cose medesime da colui contro il quale è prodotto. Nel caso di specie l'utente contesta sì quanto riportato nel suddetto documento, ma non fornisce elementi utili a smentire il contenuto dello stesso, non indicando con precisione le modalità con cui ha effettuato la segnalazione del guasto, ovvero il codice identificativo dell'operatore telefonico a cui, eventualmente, questa sarebbe stata effettuata. Dall'istruttoria dunque non emergono elementi probanti e circostanziati tali da poter accogliere la richiesta di indennizzo per presunti malfunzionamenti della linea nel periodo contestato dall'utente, stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" e il "quantum" del verificarsi del disservizio, non risultando agli atti alcuna segnalazione al

riguardo.

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, attesa l'infondatezza della domanda.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

Il rigetto integrale dell'istanza presentata del **Signor Labocetta A.**, nei confronti della società Tim Telecom Italia;

1. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
2. 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";
3. 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, 8 giugno 2018

Il Responsabile del Procedimento
F.to **Avv. Daniela Biancolini**

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.
F.to **Avv. Rosario Carnevale**