



CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 144 DEL 13-06-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Sartiano xxxxx - c/ Tim - Telecom Italia 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 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, 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;

DATO ATTO, inoltre, della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016, con cui il Comitato, oltre a confermare la delega ora citata, ha conferito allo stesso Direttore, la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

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 del 13 dicembre 2017, prot. n. 51457, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. 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 13 dicembre 2017, prot. n. 51542, 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, a mezzo e-mail, il 12 gennaio 2018, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

TENUTO CONTO degli elementi acquisiti nel corso dell'udienza di discussione, tenutasi il 21 maggio 2018;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

L'istante ha dichiarato che:

1. era cliente Tele Tù;
2. l'8 maggio 2017 ha aderito ad una proposta telefonica dell'operatore Tim- Telecom Italia;
3. a causa della cattiva gestione del processo di migrazione, rispettivamente il 9 agosto e 18 settembre 2017, ha inviato, a mezzo fax, all'operatore Tim- Telecom Italia una richiesta di rinuncia per bloccare la migrazione;
4. nonostante gli innumerevoli reclami, l'operatore in questione ha continuato il processo di migrazione, che si è concluso il 23 ottobre 2017;
5. nel corso di tale procedura si sono verificati disservizi sulla linea telefonica ed, in particolare, sul servizio ADSL.

L'istante in relazione alla controversia *de qua* ha promosso il tentativo obbligatorio di conciliazione che si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 22 novembre 2017, in atti. In più, ha presentato richiesta per provvedimento cautelare, ex art. 5 del Regolamento, che ha portato all'adozione della determinazione n. 148 del 17 ottobre 2017.

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto:

- a) l'indennizzo per l'interruzione del servizio ADSL;
- b) l'indennizzo per la ritardata migrazione;
- c) l'indennizzo per migrazione non richiesta;
- d) l'annullamento della fattura del mese di dicembre 2017 e di quelle emanate successivamente, nonché l'annullamento dell'eventuale procedura di recupero crediti;
- e) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- f) le spese di procedura.

Il 12 gennaio 2018, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha contestato le domande dell'istante, rappresentando che:

1. l'istante il 6 maggio 2017 ha sottoscritto una richiesta di rientro in Tim-Telecom Italia, indicando erroneamente l'operatore *donating*. Nello specifico, ha indicato l'operatore Vodafone, anziché l'operatore Tele Tù;
2. il 16 maggio 2017 è pervenuto un nuovo modulo di rientro, con l'indicazione corretta del gestore, ma con il codice di migrazione errato;
3. il 26 giugno 2017 è stato eseguito V.O. di rientro con il codice di migrazione corretto. In conseguenza di ciò, l'utenza in questione è rientrata in Telecom per il solo servizio fonia, mentre l'attivazione del servizio ADSL è stata annullata, per la rinuncia dell'utente;
4. il 5 ottobre 2017, l'istante ha presentato l'istanza cautelare, con cui ha richiesto la cessazione del rientro. Per questo motivo, il gestore ha annullato l'ordine di lavorazione del servizio Adsl, ripristinando il servizio con l'altro gestore: Relativamente al servizio fonia, ha fornito all'utente il codice di migrazione, per poter eseguire il passaggio a Tele Tù;

L'operatore ha, altresì, evidenziato che: " ... *l'utenza è ancora gestita dalla società convenuta, e viene regolarmente utilizzata dall'istante*", e che tale circostanza giustificerebbe l'infondatezza dell'istanza.

In più, ha precisato che dopo il tentativo obbligatorio di conciliazione, conclusosi con esito negativo, ha predisposto, per correttezza commerciale, l'indennizzo a favore dell'odierno istante. Nello specifico, è stato predisposto un indennizzo di euro 156,00, per ritardata attivazione della linea voce (per il periodo dal 17 luglio fino all'8 agosto 2017), e l'indennizzo di euro 100,00, per la componente ADSL.

Per questi motivi, il gestore ha declinato ogni responsabilità, adducendo che il ritardo nella procedura di rientro è dovuto alle errate indicazioni dell'istante, che hanno causato i continui annullamenti degli ordini di rientro. Oltre a ciò, questi, insiste nella richiesta di rigetto dell'istanza, precisando che l'utenza *de qua* è ancora regolarmente utilizzata dall'istante, nonostante si sia avvalso della procedura cautelare.

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

Relativamente, al ritardo nella procedura di rientro in Tim- Telecom Italia, deve ritenersi che nessuna responsabilità sia ascrivibile all'operatore, tenuto conto che l'utente, come dettagliatamente indicato in premessa, oltre a manifestare la volontà di rinunciare alla procedura di rientro, ha contribuito a causare tale ritardo, fornendo all'operatore indicazioni errate che hanno determinato continui annullamenti degli ordini di rientro. Oltre a ciò, l'operatore ha riferito che l'utenza in contestazione risulta ancora gestita dallo stesso, nonostante l'istante si sia avvalso della procedura cautelare, ai sensi dell'art. 21 del Regolamento. Per di più, ha dichiarato di aver corrisposto, dopo la conclusione negativa del tentativo obbligatorio di conciliazione, per sola correttezza commerciale, un indennizzo per ritardata attivazione della linea voce e ADSL.

Per questi motivi, avendo parte resistente già predisposto a favore dell'istante un indennizzo, secondo i parametri contrattuali, si rigetta integralmente l'istanza *de qua*, poiché, al riguardo trova accoglimento il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n. 276/13/CONS secondo cui " *per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto*".

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*" ed, altresì, che " *quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi*" vadano comunque " *rimborsate all'utente, se presente all'udienza*".

*ed indipendentemente dall'esito della controversia..., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione";*

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 dal Sig. **Sartiano G.**, 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, 12 giugno 2018

Il Responsabile del Procedimento  
F.to *Avv. Antonia Repaci*

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