

CO.RE.COM. CAL/QE

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N 158 DEL 27 OTTOBRE 2017

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Costa xxxxx c/Tiscali 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 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 decum, 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. 51858 del 21 dicembre 2016, 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 27 dicembre 2016, prot.n. 52624, 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 nota pervenuta a mezzo e-mail in data 25 gennaio 2017 prot. n. 3669, con cui la Società resistente ha prodotto la propria memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la nota pervenuta a mezzo e-mail il 31 gennaio 2017 prot. n. 4777, 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 ai sensi dell'art. 18, comma 2, del Regolamento approvato dall'Agcom con deliberazione 173/07/CONS. e successive mm.ii;

RILEVATO, sulla base della documentazione acquisita agli atti del presente procedimento, che il ricorrente lamenta :

- 1) *che nei primi giorni di settembre 2016, la linea voce smetteva di funzionare correttamente;*
- 2) *che in pratica, prima di effettuare o di ricevere una chiamata, bisognava tentare diverse volte, poiché, dopo il primo squillo la linea cadeva;*
- 3) *che, l'istante, provava a collegare altri apparecchi telefonici, sortendo gli stessi effetti;*
- 4) *che, inoltre, anche la linea adsl (sempre nei primi giorni di settembre), smetteva di funzionare correttamente (in alcuni giorni la linea era completamente assente);*
- 5) *che, nell'immediato, l'istante effettuava dei reclami telefonici al Servizio Clienti e un reclamo scritto (all.2), del 21.09.16 (per chiedere l'intervento tecnico), rimasti, però, privi di riscontro da parte di Tiscali;*
- 6) *che, addirittura, giorno 29.10.2016 si verificava l'interruzione totale del servizio voce;*
- 7) *che, praticamente, chi provava a contattare telefonicamente l'istante, rispondeva una voce registrata: Tiscali, il numero da lei selezionato è inesistente";*
- 8) *che l'istante, in data 31.10.16 inviava l'ennesimo reclamo scritto(all.3);*
- 9) *che, nonostante i vari reclami telefonici e scritti, i problemi sulla linea, non venivano risolti, Tiscali non inviava nessun tecnico(l'istante riceveva solamente degli sms con il cod. identificativo della segnalazione (all.ti 4 -5)così in data 03.11.16 veniva depositata istanza ex art.5;*

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 richiede che vengano riconosciuti:

- 1) *la somma pari ad € 137,50 come indennizzo per l'irregolare/discontinua erogazione del servizio voce (art.5, n. 2, All.A, delibera n. 73/11,CONS) dal 2 - 3 settembre 2016 al 28 ottobre 2016 e la somma pari ad € 190,00 per l'interruzione del servizio voce (art.5, n. 1,All.A, delibera n. 73/11, CONS) dal 29.10.16 al 05.12.16;*
- 2) *la somma pari ad € 230,00 per l'irregolare/discontinua erogazione del servizio adsl, dal 2 - 3 settembre 2016 fino al 5 dicembre 2016;*
- 3) *il rimborso delle somme pagate a titolo di canone/abbonamento per i servizi voce e adsl non goduti durante periodi di interruzione e malfunzionamento degli stessi;*
- 4) *il giusto indennizzo per la mancata risposta ai reclami telefonici e scritti, l'inadempimento contrattuale, la violazione della buona fede, degli obblighi informativi e per tutti i disagi subiti a causa dei suddetti disservizi;*
- 5) *il giusto risarcimento dei danni;*
- 6) *il rimborso delle spese di procedura.*

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) *la prima segnalazione dell'istante è datata 22/09/2016 mediante pec, prima di tale data alcuna segnalazione è pervenuta alla scrivente in forma telefonica né scritta. Pertanto, Tiscali prima di tale data non è stata messa nelle condizioni di far alcuna verifica;*

- 2) *il mittente delle segnalazioni inviate mediante pec, del 22/09/2016 e del 31/10/2016, non risulta essere il Cliente, ma una persona fisica differente anche dal legale che lo rappresenta;*
- 3) *ciò nonostante, a seguito delle stesse Tiscali provvedeva ad attivarsi per indagare sulla supposta problematica, e in data 28/09/2016, riscontrava per iscritto, mediante sms, la presa in carico della segnalazione, come confermato dall'allegato 4 prodotto dall'istante;*
- 4) *appurato che sulla rete Tiscali non emergevano anomalie tali da inficiare la fruizione del Servizio, la scrivente provvedeva, in data 3/11/2016, ad inviare al Cliente, una comunicazione scritta mediante lettera (ALL.2) all'indirizzo dallo stesso comunicato all'atto della sottoscrizione del contratto e avente, peraltro, il medesimo contenuto della memoria GU prodotta, in data 10/11/2016. Ciò a conferma che tutte le verifiche svolte da Tiscali hanno portato al medesimo risultato, ovvero ad una problematica nella sede del Cliente.*
- 5) *Di aver, tuttavia, monitorato la linea in oggetto anche mediante l'apertura del ticket n. 1803525 la cui chiusura di classificazione tecnica riportava lo stesso esito " Guasto impianto sede cliente "(All.3). A seguito della chiusura del ticket, in data 14/12/2016, la Scrivente inviava riscontro all'istante (All.4);*
- 6) *Anche i tabulati del traffico telefonico e dei log adsl dimostrano un utilizzo del Servizio continuativo senza interruzioni significative.*

In conclusione, la società 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 in ordine alla richiesta di risarcimento danni, si osserva che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, e di conseguenza del Co.Re.Com, come previsto dall'articolo 19, comma 4, della delibera n. 173/07/CONS che statuisce: " L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Pertanto, si dichiara l'inammissibilità della suddetta richiesta per incompetenza dell'organo adito;

PRELIMINARMENTE, deve essere dichiarata inammissibile la domanda di indennizzo per violazione degli obblighi informativi in quanto non esaminata nel precedente grado di giudizio, come è dato evincere dal verbale di mancata conciliazione del 7 dicembre 2016;

PRELIMINARMENTE, deve essere dichiarata inammissibile la domanda di rimborso delle somme pagate a titolo di canone/abbonamento per i servizi voce e adsl non goduti durante i periodi di interruzione e malfunzionamento degli stessi in quanto non esaminata nel precedente grado di giudizio, come è dato evincere dal verbale di mancata conciliazione del 7 dicembre 2016;

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la domanda formulata dalla parte istante può essere parzialmente accolta, come di seguito precisato.

Nel caso di specie, a fronte dei ripetuti malfunzionamenti lamentati dalla ricorrente, la società resistente avrebbe dovuto provare di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere il disservizio, per escludere la responsabilità per inadempimento.

Viceversa, dai documenti in atti non risulta che Tiscali abbia posto in essere alcuna attività concreta per la risoluzione definitiva del problema, la cui esistenza si desume dai reclami del 21 settembre e 31 ottobre 2016 effettuati dalla ricorrente. Nello specifico, Tiscali, nel riscontrare il reclamo del 21 settembre 2016, si è limitata ad affermare apoditticamente: "a seguito di verifiche effettuate Le comunichiamo che non sono emerse anomalie sulla nostra rete. La problematica da lei lamentata potrebbe essere riconducibile all'apparecchio cordless con batterie esaurite in grado di avviare la conversazione ma non di proseguirla. Per quanto riguarda la connettività adsl la invitiamo ad utilizzare il modem Tiscali che al momento non risulta utilizzato. Inoltre, la invitiamo a verificare le impostazioni wifi. La società in questione, dunque, non solo non ha tenuto conto del fatto che in entrambi i reclami il cliente ha fatto presente di aver provveduto a collegare anche altri apparecchi telefonici sortendo gli stessi effetti, ma non si è nemmeno preoccupata di inviare un tecnico per effettuare un sopralluogo finalizzato ad individuare la causa del disservizio alla linea voce e adsl. Dalla documentazione fotografica allegata all'istanza di definizione risulta poi che l'utente è in possesso di apparecchi telefonici nuovi, nonché del modem fornito da Tiscali, per cui vi è ragione per ritenere che li abbia utilizzati. Per quanto riguarda i tabulati telefonici prodotti dal gestore, essi evidenziano collegamenti di così breve durata da non lasciare dubbi in ordine al disservizio. Da ultimo, non può non osservarsi come l'intervento della Tiscali, nello specifico, l'apertura del ticket in data 2 dicembre 2016 per monitorare la linea in oggetto, non sia stato affatto tempestivo, atteso che il disservizio durava da circa tre mesi. Si richiamano, in proposito, gli obblighi posti a carico degli

operatori, di cui alla delibera n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare, l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Per quanto sopra esposto, si ritiene che nella fattispecie in esame sussista una responsabilità in capo a Tiscali, per inadempimento contrattuale. Perciò si accoglie la domanda di indennizzo formulata dall'odierno istante.

Ai fini della determinazione dell'indennizzo, la fattispecie viene trattata, con riferimento al servizio voce, come una irregolare e discontinua erogazione del servizio dalla data della prima segnalazione, ovvero dal 21 settembre 2016 fino al 30 ottobre 2016, atteso che dal giorno successivo, ovvero dal 31 ottobre e fino al 5 dicembre 2016 (data in cui i servizi voce e adsl sono stati definitivamente ripristinati) si è verificata una totale interruzione della linea telefonica. Per quanto riguarda il servizio adsl, invece, esso è stato caratterizzato da una irregolare e discontinua erogazione del servizio dalla data della prima segnalazione (21 settembre 2016) fino al 5 dicembre 2016. Pertanto, l'indennizzo, calcolato ai sensi del combinato disposto degli artt. art. 3, comma 1, e 12, comma 2 del citato regolamento, è complessivamente pari alla somma di € 320,00 (trecentoventi/00), così calcolata:

a) servizio Voce: € 2,50 (tariffa utenza privata) X 40 (numero giorni di irregolare e discontinua erogazione del servizio) = 100,00;

€ 5,00 (tariffa utenza privata) X 6 (numero giorni di interruzione totale della linea telefonica) = 30,00;

pertanto: € 100,00 + 30,00 = 130,00;

b) servizio Adsl : € 2,50 (tariffa utenza privata) X 76 (numero giorni di irregolare e discontinua erogazione del servizio) = 190,00;

Non può, invece, riconoscersi al ricorrente un indennizzo per mancata risposta al reclamo del 31 ottobre 2016, posto che, nel tempo che il gestore ha a disposizione per rispondere, è intervenuto il ripristino dei servizi.

Da ultimo, per quanto concerne le spese di procedura, l'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura sancisce che, nel determinare tali rimborsi, si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"; Ciò stante, atteso che, nonostante la fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione, con Tiscali si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa. In ragione di ciò, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) L'accoglimento, nei termini di quanto esposto in motivazione, delle richieste di indennizzo avanzate dalla sig.ra Costa M. F. con l'istanza di definizione, nei confronti di Tiscali;
- 2) La società convenuta è tenuta a pagare, in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) € 320,00 (trecentoventi/00), a titolo di indennizzo per malfunzionamento della linea telefonica e adsl
 - b) € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 3) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 4) 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";
- 5) 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, 27 ottobre 2017

Il Responsabile del Procedimento
F.to Emanuela Quattrone

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