

*CO.RE.COM. CAL/RIP*

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 180 DEL 20-07-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Xxxxx Apple xxxx c/Tiscali Italia xxxx – n. utenza xxxxxxx

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. 17470 del 20 aprile 2017, con cui la 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 con prot.n. 18541, dell'28 aprile 2017, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di ciascun procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che il tentativo obbligatorio di conciliazione, si è concluso con il mancato accordo delle parti;

Considerato quanto segue:

#### 1. **La posizione della ricorrente**

La ricorrente ha lamentato che "*nel mese di novembre (2016) la linea adsl risultava non funzionante con gravissimo pregiudizio per l'attività economica. Tant'è che dopo i numerosi solleciti e reclami è stata attivata la procedura di conciliazione dinanzi al Corecom Calabria ed inoltrato anche la relativa procedura d'urgenza per la risoluzione della problematica senza esito alcuno. A seguito della procedura d'urgenza veniva inviato un tecnico Tiscali il quale effettuava il sopralluogo presso la sede della attività commerciale....omissis....Il tecnico dichiarava che la problematica lamentata era dovuta al fatto che il modem acquistato dal cliente era guasto.....omissis....la dichiarazione effettuata dal tecnico non corrisponde alla realtà dei fatti. Il tecnico non ha effettuato nessun test sul modem in uso all'utente. Inoltre, come da certificazione che si allega alla presente, il modem in questione è stato portato presso un centro autorizzato Tiscali....omissis.....e dopo le dovute verifiche è stato certificato che «provato router con nostra linea telefonica Tiscali. Il router dopo averlo provato per un paio di ore funziona regolarmente»".*

Per quanto appena esposto, l'istante ha chiesto:

- a) € 1.785,00, a titolo di indennizzo;
- b) € 200,00 per spese di procedura.

Con successiva memoria, la ricorrente ha ribadito la propria posizione, confermando le predette richieste.

## 2. La posizione dell'operatore

La società resistente, tempestivamente costituita, ha respinto ogni addebito specificando quanto segue:  
*" in data 10/02/2015, l'istante sottoscriveva, ...omissis... Il servizio Tiscali...omissis... Giova precisare che l'istante, al momento della stipula del contratto non sceglieva il modem Tiscali in comodato (all. 1 – all. 2).*

*L'unico contatto verso la scrivente risulta essere datato 22/12/2016. In tal sede, l'istante richiedeva telefonicamente all'assistenza supporto nella riconfigurazione del modem di sua proprietà. Nonostante la configurazione e/o riconfigurazione di un modem non Tiscali, non sia di competenza del gestore, l'assistenza, in via del tutto eccezionale si accingeva a supportare il cliente in linea, tuttavia durante le azioni di supporto cadeva la comunicazione (all. 3). L'istante non ha mai più provveduto a contattare Tiscali. Solo a febbraio 2017, mediante l'istanza Corecom UG e GU5, la Scrivente veniva a conoscenza della supposta problematica.*

*A seguito delle suddette istanze, Tiscali effettuate tutte le verifiche sulla propria rete, dalle quali non emergevano anomalie, invitava il Cliente ad effettuare delle prove di collegamento con altro modem per scartare l'ipotesi che il suo modem fosse difettoso o mal configurato.*

*Contestualmente provvedeva all'apertura del ticket di guasto n. 1837447 verso Telecom Italia al fine di verificare il supposto disservizio (All.4).*

*In data 24/02/2017, a seguito dell'intervento eseguito in sede Cliente, il tecnico Telecom, e non Tiscali, così come riportato dall'Istante, confermava che non vi fosse alcuna anomalia o presenza di guasto in centrale ma piuttosto un errato cablaggio dei cavetti del modem di proprietà del Cliente, ripristinati correttamente dal Tecnico stesso, con relativo test eseguito con l'Istante, avente esito positivo (cfr. All.4). Il suddetto guasto veniva, difatti, chiuso da Telecom Italia con le seguente dicitura:*

*Causa guasto "Impianto Cliente"*

*Competenza "Cliente"*

*Note intervento "IMPIANTO CLIENTE PC: 41 RACCORDO INTERNO CABLAGGI IMPIANTO CLIENTE SBAGLIATI. RIPRISTINATI CORRETTAMENTE E TEST ESEGUITI CON IL CLIENTE CON ESITO POSITIVO.ATT: 235NR: 43VELOCIT 640KBPSISOLAMENTO E RESISTENZA NELLA NORMA" (cfr.All.4).*

*Non risultano successivi contatti del Cliente verso Tiscali.*

*Si contesta, inoltre, quanto indicato dall'Istante in merito al periodo del disservizio lamentato.*

*Come, documentalmente provato, la connessione adsl risultava stabilita in maniera regolare e continuativa per tutto il periodo Novembre-Dicembre (oggetto del presente procedimento). A mero titolo esemplificativo si evidenzia la connessione iniziata in data 21/10/2016 e terminata in data 15/11/2016, così come quelle successive sino al 19/12/2016 (All.5).*

*Pertanto, qualora il malfunzionamento si fosse verificato da novembre come indicato, ben poteva l'Istante segnalarlo tempestivamente mediante i diversi canali messi a disposizione dei clienti, permettendo, in tal modo, alla Scrivente di attivarsi prontamente al fine di indagare sulla natura della problematica e di intervenire nel più breve tempo possibile. E' evidente che non avendo l'Istante prodotto alcuna prova atta a dimostrare la sua tempestiva segnalazione, non può essergli riconosciuto alcun indennizzo. Come sopra già indicato, il Cliente ha inviato solo a febbraio 2017, tramite codesto spettabile Corecom, GU5 e UG.*

*Si citano a titolo esemplificativo alcune Delibere che rigettano in toto la richiesta di indennizzo dell'Istante per mancata segnalazione della problematica all'Operatore:*

*- Delibera AGCOM 510/16/CONS*

*- Delibera AGCOM n. 38/12/CIR*

- Delibera AGCOM n. 130/12/CIR
- Delibera AGCOM n. 734/13/CONS
- Delibera n. 14/2013 Corecom Calabria
- Delibera n. 155/12 Corecom Calabria "

Per quanto sopra, l'operatore ha chiesto il rigetto di ogni richiesta avanzata da parte ricorrente.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento.

Il ticket di malfunzionamento del servizio adsl, segnalato dal ricorrente nel mese di dicembre 2016, è stato chiuso da Tiscali per problematiche di natura tecnica riconducibili al modem di proprietà del cliente. Successivamente, precisamente il 27 febbraio 2017, la Tim, interessata da Tiscali in occasione della procedura GU5 quale operatore di rete, ha accertato una problematica di errato cablaggio dei cavetti del predetto modem ed ha chiuso il guasto con la seguente nota: "*impianto cliente pc. Raccordo interno cablaggi impianto cliente sbagliati, ripristinati correttamente e test eseguiti con il cliente con esito positivo*". Sicché, il disservizio sembra imputabile alla configurazione dell'apparato di proprietà dell'utente, piuttosto che alla capacità tecnica dell'operatore di fornire regolarmente il servizio. In particolare, la configurazione e il collegamento del modem finalizzato alla corretta fruizione del servizio adsl, salvo diversi accordi, che non risultano nel caso di specie, non può essere posta a carico del fornitore del servizio. D'altro canto, la certificazione di natura tecnica prodotta dalla ricorrente, non muta l'angolo di visuale.

Il tecnico di parte precisa infatti, attraverso la documentazione in atti, di aver "*provato router con nostra linea telefonica Tiscali. Il router dopo averlo provato per un paio di ore funziona regolarmente*".

Orbene, quanto accertato dal consulente è coerente con le allegazioni puntuali dei tickets provenienti da Tiscali e dall'operatore di rete. Né Tiscali, Né Tim, infatti, hanno sostenuto che il modem/router fosse difettoso, bensì che fosse erroneamente configurato o collegato.

TUTTO CIO' PREMESSO,

RITENUTO di dover rigettare la domanda del ricorrente.

RITENUTO, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

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, con riferimento alla richiesta *sub b)*, a fronte dell'integrale rigetto della domanda, non si ritiene di poter riconoscere il rimborso delle spese procedurali;

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

Il rigetto dell'istanza di definizione promossa da xxxx Apple XXX nei confronti della società Tiscali Italia XXX.

E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;

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";

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,

Il Responsabile del Procedimento  
F.to Avv. Michele Ripèpi

per il Dirigente del Co.R.e.Com. Calabria  
T.A.

Il Dirigente  
F.to Avv. Dina Cristiani