

CO.RE.COM. CAL/QE

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 218 DEL 09-10-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
Panaro xxxxx /Tim Telecom Italia xxxxx 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. 27427 del 26 giugno 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 29 giugno 2017, prot.n. 27940, 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 il 19 luglio 2017, con cui la Società resistente ha prodotto le proprie difese nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA la memoria di replica con cui la ricorrente ha controdedotto alla memoria avversaria nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e le risultanze emerse nel corso dell'udienza di discussione, con l'operatore Tim Telecom del 14 marzo 2018;

RILEVATO che il ricorrente ha proposto ricorso per i motivi in esso specificati, da intendersi qui integralmente riportati e trascritti;

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 09 giugno 2017, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

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

DATO ATTO che la società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito ed insiste per il rigetto di ogni domanda avversaria per i motivi esposti nella memoria difensiva da intendersi qui integralmente riportati e trascritti;

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 deve essere dichiarata inammissibile la richiesta di ripristino ottimale del servizio internet e fonia, in quanto tale domanda 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" ;

PRELIMINARMENTE deve essere dichiarata inammissibile la richiesta di indennizzo per affermazioni non veritiere da parte dell'operatore Telecom, in quanto tale voce di indennizzo non è prevista dal regolamento;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue. Agli atti del presente procedimento, il gestore ha esibito una schermata da cui risulta che il guasto si riferisce alla linea adsl. Il ricorrente, invece, nel ricorso, asserisce che la segnalazione riguarderebbe anche la linea voce, senza tuttavia provare tale circostanza, non avendo depositato alcun documento scritto assistito da prova di trasmissione, comprovante l'invio dello stesso. Per il che, la pronuncia potrà riguardare solo il malfunzionamento relativo alla linea adsl. Tanto premesso, dai retrocartellini depositati dal gestore, si evince che i malfunzionamenti reclamati sono stati chiusi nei tempi normativamente previsti, ad eccezione di quello segnalato il 18 maggio 2016, che risulta chiuso il 02 luglio 2016. Per tale periodo, deve essere riconosciuto al ricorrente l'indennizzo per malfunzionamento del servizio adsl, atteso che le argomentazioni addotte dal gestore a propria difesa, non sono supportate da idonea documentazione probatoria. Nello specifico, il gestore non ha provato le circostanze impeditive della risoluzione del guasto, essendosi limitato a dichiarare che il mancato ripristino del servizio è dipeso da un atteggiamento ostativo di soggetti terzi. Ai fini del calcolo dell'indennizzo *de quo*, il parametro economico da utilizzare è di euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento, ai sensi dell'art. 5, comma 2, della Delibera Agcom n. 73/11/CONS - Allegato A. Pertanto, va riconosciuta al ricorrente la somma di € 110,00 per il servizio adsl (Servizio adsl = giorni 44 X 2,50=110,00).

Deve essere, invece, rigettata la richiesta di indennizzo per irregolare erogazione del servizio in quanto è assorbita da quella relativa al malfunzionamento. Parimenti, si rigettano la richiesta di eliminazione dei costi relativi all'opzione Superinternet, in quanto in atti non risulta che via sia stata disdetta, nonché quella relativa al modem fibra poiché il ricorrente non ha dimostrato di aver provveduto alla restituzione del modem, ed infine, conseguentemente, quella di rimborso degli importi già pagati.

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 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.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### DETERMINA

- 1) L'accoglimento, nei termini di quanto esposto in parte motivazione, delle richieste di indennizzo avanzate dal ricorrente Panaro S. nei confronti dell'operatore Tim Telecom. Per il che la società resistente è tenuta:
  - a corrispondergli la somma di € 110,00,00 (centodieci/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio internet;
  - a corrispondergli la somma di € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- 2) E' in facoltà del 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, 09 ottobre 2018

Il Responsabile del Procedimento  
F.to Emanuela Quattrone

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