



*CO.RE.COM. CAL/Rep*

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 52 DEL 01-03-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Zoccali 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 31 luglio 2017, prot. n. 32447, con cui la 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 7 agosto 2017, prot. n. 33397 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 6 settembre 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'istante il 10 luglio 2015 ha aderito all'offerta, denominata "Internet senza limiti", al costo di euro 24,90 al mese, oltre lo scatto alla risposta, per il servizio voce. Lo stesso ha lamentato il malfunzionamento dell'utenza in questione, mettendo in evidenza che i tecnici sono, più volte, intervenuti, senza risolvere il disservizio.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 14 giugno 2017, in atti.

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

- a) l'indennizzo per il malfunzionamento dell'utenza;
- b) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- c) la restituzione delle somme indebitamente corrisposte;
- d) le spese di procedura.

Il 6 settembre 2017, 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, chiedendone il rigetto, poiché infondate in fatto ed in diritto.

La stessa ha riferito che l'utenza in contestazione è attiva dal 15 luglio 2015, con il profilo "Internet senza limiti", e che dalle verifiche effettuate, nell'arco temporale compreso tra il 1° gennaio 2015 e il 10 agosto 2017, non risultano segnalazioni di guasto, oltre quelle del 20, 24 e 28 luglio 2015 e quella del 6 giugno 2017, evase entro il termine contrattuale, allegando, ai fini probatori, il retro cartellino.

Nel merito ha richiamato l'art. 8, commi 1, della delibera 179/03/CSP, a mente del quale: *"Gli organismi di telecomunicazioni devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono (...) e la tracciabilità dei reclami e segnalazioni presentati..."* e, per dare attuazione a tale norma, Tim-Telecom Italia ha istituito il servizio clienti 187/191, attivo H24, per ricevere tutte le segnalazioni guasti, effettuate dagli utenti.

La stessa ha sostenuto che la tracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, che sono dei documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati da Tim -Telecom Italia, in modo da garantire la

tracciabilità di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'AgCom. Sempre nel merito ha richiamato l'art. 15, punto 2, delle C.G.A, rubricato " Segnalazioni guasto – riparazioni", prevede che: *" Tim si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione"*, sostenendo che la segnalazione è un elemento indispensabile, ai fini della conoscibilità dei disservizi che potrebbero interessare le migliaia di utenze dallo stesso gestite. Perciò, la mancanza di reclami esime gli operatore da ogni responsabilità riguardo eventuali disservizi. Tale orientamento è, peraltro, confermato dalle delibere Agcom.

Per ultimo, relativamente alla richiesta di restituzione di somme non dovute, ha evidenziato che la fatturazione emessa nell'arco temporale che va dal luglio 2015 fino a giugno 2016, è corretta, dal momento che la promozione che l'istante ha attivato prevedeva un costo mensile di euro 24,60 (IVA inclusa), come indicato nelle condizioni contrattuali regolarmente inviate all'istante. Per di più, ha sostegno della legittimità della variazione contrattuale operata, successivamente al mese di giugno 2016, ha richiamato l'art. 70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche, dimostrando così di aver comunicato alla controparte la variazione contrattuale, con le modalità previste dalla normativa di settore e regolamentare.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata giudicata necessaria, ai fini della 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.

Nello specifico, dall'istruttoria è emerso che la presente controversia ha come oggetto il malfunzionamento della linea telefonica, nonché la modifica delle condizioni contrattuali

Tanto premesso, si richiama l'art. 15 delle condizioni generali di abbonamento, rubricato: "segnalazioni guasti – riparazioni", prevede che il gestore provveda a ripristinare i disservizi di rete con la massima sollecitudine e, comunque *" ... il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo ... il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione, il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione ... "*

Dunque, le condizioni generali di fornitura del servizio Telecom prevedono che l'operatore garantisca la continuità del servizio, impegnandosi a ripristinare la corretta erogazione, di norma entro le 60 ore, successive alla segnalazione, o al massimo, entro 96 ore dalla segnalazione.

Nel caso *de quo*, dall'esame del retro cartellino prodotto dall'operatore si riscontrano quattro segnalazioni di guasto, chiuse entro i tempi previsti dalla normativa vigente.

Poiché la documentazione e le schermate prodotte dagli operatori sono a tutti gli effetti elementi di prova ai fini della valutazione della responsabilità degli stessi e considerato che l'istante non ha fornito alcuna prova di trasmissione degli ulteriori reclami che adduce di avere inoltrato, nel caso di specie, nessuna responsabilità è ascrivibile all'operatore in questione.

Relativamente alla modifica delle condizioni contrattuali, la resistente ha provato di aver adeguatamente informato l'utente della variazione contrattuale, con missiva allegata al conto telefonico di giugno 2016 ( fattura del 7 giugno 2016, n. RU01608XXX), allegando ai fini probatori, la relativa fattura, contenente la comunicazione della variazione contrattuale, trasmessa alla ricorrente, titolare dell'utenza 0965/682XXX, rispettando i tempi previsti per una adeguata informazione all'utente. Inoltre, ha avvertito l'istante della possibilità di poter usufruire del diritto di recesso, senza i costi, di cui al comma 4, dell'articolo 70, che attribuisce agli abbonati per i servizi di telefonia *" il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni"*.

Sulla base degli elementi acquisiti in atti, poiché la condotta tenuta dall'operatore è in linea con quanto previsto dalla legislazione vigente, tenuto conto che la ricorrente ha avuto la facoltà di recedere dal contratto, previa richiesta al gestore, si rigetta la richiesta di rimborso somme formulata dall'istante.

Si rigettano le altre richieste formulate dall'istante.

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 dalla signora **Zoccali C.**, 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, 1 marzo 2018

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

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