



CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 87 DEL 10-04-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Jirilli xxxx c/ Tim- Telecom Italia xxxx – n. utenza xxxxx)

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 10 ottobre 2017, prot. n. 40664, 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 13 ottobre 2017, prot. n. 41241 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 novembre 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

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

L'istante ha lamentato un malfunzionamento della propria linea telefonica dall'8 febbraio al 10 marzo 2017. In particolare, ha riferito che la linea telefonica funzionava a "singhiozzo", e che, quindi, non sono stati garantiti gli *standard* qualitativi stabiliti nella carta dei servizi dell'operatore. Per di più, riferisce di aver effettuato parecchie segnalazioni al servizio clienti, indicando i codici degli operatori.

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 25 luglio 2017, in atti.

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

- a) l'indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce;
- b) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

Il 6 novembre 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Nel merito, la resistente 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, 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 dall'operatore, in modo da garantire la tracciabilità di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'AgCom. La stessa ha concluso, evidenziando che dalle verifiche effettuate solo tre segnalazioni sono state chiuse oltre il termine previsto dalla normativa di settore, come si evince dal retro cartellino allegato.

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 operatori da ogni responsabilità riguardo eventuali disservizi. Tale orientamento è, peraltro, confermato dalle delibere Agcom.

Inoltre, la resistente ha allegato la nota del 7 agosto 2017, prot. n. C17987194, con cui l'operatore ha informato l'utente di aver disposto un accredito complessivo di euro 39,00, per la ritardata riparazione dei guasti verificatisi nei seguenti periodi: dal 13 al 16 febbraio, dal 21 al 25 febbraio e dal 5 al 9 marzo dell'anno 2017, in base a quanto previsto dall'art. 33 delle condizioni generali di contratto residenziale. Tale somma, successivamente, è stata accreditata sul conto Ottobre 2017, nella sezione "altri importi".

Infine, ha precisato che non risultano altre segnalazioni di guasto, oltre quelle indicate nel retro cartellino, evidenziando che la segnalazione costituisce un elemento indispensabile per l'operatore, giacché lo porta a conoscenza di un eventuale disservizio che colpisce una delle migliaia di utenze.

Per questi motivi ha declinato ogni responsabilità, chiedendo il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

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 definizione, in quanto già garantito il contraddittorio.

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 dall'8 febbraio al 10 marzo 2017.

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 entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione.

Nel caso *de quo*, dall'esame del retro cartellino prodotto dall'operatore si riscontrano tre segnalazioni di guasto, chiuse oltre il termine di cui sopra, precisamente quella del 13 febbraio 2017, chiusa il successivo 16 febbraio, quella del 21 febbraio 2017, chiusa il successivo 25 febbraio ed, infine, quella del 5 marzo 2017, chiusa il 9 marzo. In relazione alla ritardata riparazione del guasto, la resistente ha prodotto la nota del 7 agosto 2017, prot. n. C17987194, dichiarando di aver disposto, a favore dell'utente, il rimborso dell'indennizzo di euro 39,00, per come previsto dall'art. 33 delle Condizioni Generali di Contratto, impegnandosi ad accreditare tale importo in uno dei conti di prossima emissione. Sempre ai fini probatori, ha allegato il conto di ottobre 2017, in cui alla sezione "altri importi", emerge l'accredito dell'indennizzo automatico.

Le schermate prodotte dagli operatori sono a tutti gli effetti elementi di prova ai fini della valutazione della responsabilità degli stessi, e poiché l'istante non ha fornito la prova di trasmissione di ulteriori reclami, oltre quelli sopra citati, non si ravvisa nella condotta dell'operatore, alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale, avendo questi già corrisposto l'indennizzo automatico, per cui si può concludere per l'infondatezza dell'istanza *de qua* ed il rigetto delle richieste di indennizzo..

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. Jirilli A. , 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, 6 aprile 2018

Il Responsabile del Procedimento

F.to *Avv. Antonia Repaci*

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.

F.to *Avv. Rosario Carnevale*