

CO.RE.COM. CAL/Bia

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 95 DEL 24 -04- 2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Gabriele Utensili XXX di Cesareo XXXXX c/ Tim-Telecom XXX.- n. utenza XXXXXXXXXX)

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. 36151 del 12 settembre 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 20 settembre 2017, prot. n. 37284, 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 che per mero disguido non è stata ricevuta dall'utente;

VISTA la nota del 14 novembre 2017, prot. n. 46003, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio su istanza dell'utente del 6 novembre 2017, prot. n. 44675, ha riaperto i termini per l'avvio del procedimento per la definizione della controversia assegnando nuovi termini (10 gg. + 5 gg.) per la produzione di memorie e documenti e per eventuali repliche;

VISTA la memoria pervenuta a mezzo e-mail in data 20 ottobre 2017, prodotta dalla Società resistente con i relativi allegati nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la memoria di replica dell'istante pervenuta a mezzo e-mail il 16 novembre 2017 nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del presente procedimento, che l'utente riferisce che il 27 febbraio 2017, in seguito a guasto tecnico da danno esterno, il servizio veniva interrotto e nonostante i ripetuti reclami la riattivazione dello stesso avveniva solo dopo 7 giorni, arrecando notevoli disagi alla sua attività commerciale.

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 13 luglio 2017, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

Per quanto sopra, il ricorrente ha richiesto l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, l'indennizzo per l'interruzione e il malfunzionamento del servizio oltre spese di procedura;

Il 20 ottobre 2017 la società resistente ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con cui ha eccepito che l'utente ha effettuato una segnalazione di guasto alla linea il 27 febbraio 2017, ripristinato entro i termini previsti dall'art. 15 delle CGA, che al punto 2 stabilisce che: " *Tim si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione*", secondo quanto si evince dal retro cartellino unificato allegato, in cui vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dall'operatore in modo da garantire la tracciabilità di tutte le vicende relative all'utenza ai sensi dell'art. 8 comma 3 Delibera 179/03/CSP. La stessa conclude, evidenziando che, non essendo presenti altre segnalazioni di guasto, se non quella per cui la società ha effettuato il ripristino nei termini contrattuali, all'istante non spetta alcun tipo di indennizzo. Ciò in quanto, secondo un orientamento confermato dalle recenti delibere Agcom, 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.

Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perchè infondate sia in fatto sia in diritto.

Il 16 novembre 2017 la parte istante ha fatto pervenire memoria di replica con cui ha contestato il contenuto della memoria della parte resistente evidenziando di aver effettuato diverse segnalazioni telefoniche per lamentare la totale interruzione del servizio e di aver inoltrato reclamo scritto l'1 marzo 2017, evidenziando la permanenza del disagio e sollecitando un ripristino immediato della linea, avvenuto però solo dopo 7 giorni dall'interruzione iniziale. L'utente sottolinea altresì che la linea ha ripreso a funzionare parzialmente, con malfunzionamenti continui, per un periodo di 25 giorni circa e che i disservizi evidenziati hanno interessato tutto il quartiere di residenza dell'utente, così come confermato dai verbali di conciliazione a definizione delle istanze presentate da altri utenti residenti nella stessa zona nei riguardi dello stesso operatore e per la medesima fattispecie, allegati alla memoria;

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 possono essere accolte parzialmente, nei limiti come di seguito precisato.

Dalla documentazione prodotta dalle parti, ed in particolare dalla copia del retro cartellino depositato dalla società resistente, è emersa la segnalazione del 27 febbraio 2016 che, secondo quanto emerge dalla colonna "data fine disservizio" della tabella riepilogativa dei tickets, è stata chiusa l'1 marzo 2017 nei termini contrattualmente previsti per la risoluzione dei guasti. Invero ai sensi dell'art. 4 della Carta dei Servizi di Telecom Italia e dell'art. 15 delle Condizioni Generali di Abbonamento, Tim- Telecom, si impegna a riparare i guasti segnalati agli sportelli telefonici "entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione" e pertanto non essendo ravvisabile alcun inadempimento da parte dell'operatore, il quale ha provveduto a riparare il guasto nei termini previsti, l'istante non ha diritto ad alcun indennizzo. Dal retro cartellino unificato in cui vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dall'operatore in modo da garantire la tracciabilità di tutte le vicende relative all'utenza ai sensi dell'art. 8 comma 3 Delibera 179/03/CSP non

emergono infatti ulteriori segnalazioni di guasto nel periodo evidenziato dall'utente. Secondo l'orientamento consolidato dell'Autorità la segnalazione è un elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa essere a conoscenza di disservizi che potrebbero interessare le migliaia di utenze dallo stesso gestite, perciò, la mancanza di reclami esime gli operatori telefonici da ogni tipo di responsabilità per malfunzionamenti alla linea telefonica (cfr a tale proposito a titolo esemplificativo Delibera Agcom 34/12/CIR, Delibera Agcom 38/12/CIR, Delibera Agcom 130/12/CIR e più di recente Delibera Agcom n. 64/2016/CIR, Delibera Agcom 73/16/CIR). Inoltre dall'istruttoria non emergono elementi probanti e circostanziati tali da poter accogliere la richiesta di indennizzo per presunti malfunzionamenti continui della linea per la durata di 25 giorni successivi al ripristino del guasto da parte dell'operatore, così come lamentati nella memoria di replica, stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" e il "quantum" del verificarsi del disservizio, non risultando peraltro agli atti alcuna segnalazione al riguardo. Né possono trarsi elementi probatori in merito ai disservizi evidenziati dall'istante dai verbali di conciliazione o dagli accordi conciliativi conclusi anche con altri operatori da altri utenti residenti nella sua stessa zona, trattandosi di accordi sottoscritti dalle parti in ottica conciliativa che non comportano alcun riconoscimento di responsabilità da parte dell'operatore in ordine alle contestazioni mosse dagli utenti e alla fondatezza delle relative pretese. Infine merita accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo effettuato dall'utente poiché non emerge dall'istruttoria condotta alcun riscontro per iscritto dell'operatore, valido nei termini indicati dalla normativa di settore, né alcuna contestazione da parte del gestore in merito al mancato riscontro lamentato dall'istante. Dunque, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per la cui determinazione, si applica l'art. 11, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS in virtù del quale l'operatore "è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Nel caso di specie il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra l'1 marzo 2017 (data di invio del reclamo) e il 13 luglio 2017 (data del tentativo di conciliazione) che corrisponde a 104 giorni (decurtati i 30 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Pertanto si riconosce all'utente un indennizzo di € 104,00 (104 giorni x 1,00 al giorno).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), stante l'irrisorietà della somma oggetto della controversia, considerato comunque che, nonostante la fondatezza parziale del ricorso, il tentativo di conciliazione, si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori spese per la presentazione dell'istanza di definizione davanti a questo Co.Re.Com.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

L'accoglimento dell'istanza presentata dalla **Gabriele Utensili di Cesareo R.** nei confronti della società Tim Telecom Italia ;

1. La società Tim- Telecom Italia è tenuta a liquidare in favore dell'utente, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di € 104,00 (centoquattro/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, nonchè la somma di € 50,00 (cinquanta/00) per le 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, 24 aprile 2018

Il Responsabile del Procedimento
Avv. Daniela Biancolini

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.
Avv. Rosario Carnevale