

CO.RE.COM. CAL/Bia

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 16 DEL 18-01-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Laganà xxx c/ Tim Telecom xxx- n. utenza 0965xxxxxx)

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 decum, 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. 24295 del 5 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 6 giugno 2017, prot. 24551, 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 in data 28 giugno 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la propria memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la memoria di replica pervenuta a mezzo e-mail il 28 giugno 2017, con cui il ricorrente ha prodotto la propria memoria replica nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del presente procedimento, che il modello GU14 presentato dall'odierno istante riguarda l'assenza totale ed ingiustificata della linea telefonica e della Fibra Internet sulla suddetta utenza dal 25 marzo al 29 marzo 2017 ;

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 1 giugno 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 un indennizzo per i disagi subiti, nonché il rimborso delle spese sostenute per far fronte ai disservizi subiti.

In data 28 giugno 2017 la società resistente ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con cui ha eccepito di aver ricevuto da parte dell'utente una sola segnalazione in data 26 marzo 2017, in relazione ai disservizi lamentati nel periodo oggetto di contestazione, ripristinata entro i tempi previsti dalle C.G.A..

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. Inoltre il comma 3 dell'art. 8 della medesima delibera stabilisce che " Gli organismi di telecomunicazione assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1".

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 società resistente ha infine concluso evidenziando che, dalle verifiche effettuate, l'unico reclamo pervenuto in data 26 marzo 2017 è stato chiuso entro il termine previsto dalla normativa di settore, come si evince dal retro cartellino allegato.

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

In data 28 giugno 2017 la parte istante ha fatto pervenire memoria di replica in cui ha evidenziato nuovamente i disservizi subiti dalla ricorrente, sottolineando che il ripristino della linea telefonica sull'utenza della stessa, a seguito dell'interruzione segnalata all'operatore in data 26 marzo 2017, è stato effettuato solo dopo ben quattro giorni e pertanto ha insistito nelle proprie richieste di indennizzo e di rimborso spese.

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.

Preliminarmente in merito alla richiesta della ricorrente di rimborso delle spese sostenute per far fronte ai disagi susseguiti alla sospensione della linea telefonica, ovvero l'acquisto di una scheda ricaricabile di € 25,00, deve essere dichiarata inammissibile atteso che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento, "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."

Nello specifico, dall'istruttoria è emerso che la presente controversia ha come oggetto l'assenza della linea telefonica nel periodo indicato dalla ricorrente nell'atto introduttivo, nonché nelle memorie di replica (26 marzo-29 marzo 2017), come peraltro confermato dall'operatore che riconosce l'esistenza del disservizio nel periodo oggetto di contestazione, atteso che non possono formare oggetto di decisione anche i ripetuti quanto generici disservizi lamentati dalla ricorrente in sede di memorie di replica in quanto dalla documentazione in atti non è possibile determinarne né la tipologia, né il periodo di riferimento.

In merito alla richiesta di indennizzo da parte della ricorrente per il disservizio subito nel periodo indicato, si richiama l'art. 15 delle condizioni generali di abbonamento, rubricato "segnalazioni guasti - riparazioni", che 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 Tim-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 la segnalazione di guasto aperta il 26 marzo 2017 risulta chiusa il successivo 28 marzo e pertanto nei termini previsti dalle C.G.A.

Considerato che la documentazione e le schermate prodotte dagli operatori sono a tutti gli effetti elementi di prova ai fini della valutazione della responsabilità degli stessi, avendo l'operatore provveduto alla risoluzione del problema nei tempi previsti dalla normativa di settore, nessuna responsabilità è ascrivibile allo stesso.

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, attesa l'infondatezza della domanda che rasenta la temerarietà;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

Il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla signora Laganà G. , 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, 18 gennaio 2018

Il Responsabile del Procedimento
Avv. Daniela Biancolini

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