

## **CO.RE.COM. CAL/RO**

### DETERMINA DIRETTORIALE N. 76 DEL 03/06/2015

#### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Mafrica xxxxx / TIM – utenza n. 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 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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

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 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

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. 1486 del 15 gennaio 2015, con cui la 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 gennaio 2015, prot. n. 2165, 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 in data 10 febbraio 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU 14 presentato dall'odierna istante attiene a : 1) disservizio per malfunzionamento dell'utenza in oggetto; 2) mancata risposta al reclamo.

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 3 dicembre 2014, in atti.

L'istante chiede il riconoscimento degli indennizzi contrattuali per il malfunzionamento della linea e per la mancata risposta al reclamo, oltre al rimborso delle spese di procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, deduce l'infondatezza delle domande avversarie e ne chiede il rigetto.

In particolare, precisa che la linea *de qua* veniva attivata in data 6 luglio 2013; che il 25 luglio successivo perveniva un reclamo scritto della cliente, nel quale la stessa segnalava disservizi nella sua zona di residenza; che in data 2 agosto 2013, veniva inviato, da Telecom, un sms di presa in carico del reclamo e di comunicazione alla cliente di un codice identificativo della pratica; che, a seguito di verifiche tecniche, stando a quanto dichiarato dall'operatore, non erano emerse criticità e/o disservizi nella zona interessata dalla segnalazione; che in data 12 settembre, la cliente veniva ricontattata e che la stessa riferiva la persistenza, saltuaria, di disservizi da malfunzionamento, legati a mancata copertura. La medesima veniva invitata a ricontattare l'operatore al verificarsi di ulteriori problematiche.

In data 3 dicembre 2013, la linea veniva migrata verso altro operatore.

Quanto al disservizio lamentato dalla ricorrente, Telecom afferma che, dalle verifiche, non sono emerse criticità tecniche; inoltre, sottolinea che, per sua natura, la copertura del servizio radiomobile, qui in esame, può subire variazioni, anche importanti, legate a fattori geografici, climatici e tecnici. Pertanto, proprio in ragione dei limiti attuali della tecnologia utilizzata, l'operatore deve assicurare la disponibilità e la continuità del servizio entro i limiti di copertura, ma, non è, al momento, tenuto a garantire la copertura integrale del servizio su tutto il territorio.

Per quanto sopra, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Passando all'esame della questione,

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, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata espressamente richiesta ed è stata giudicata ininfluenza ai fini della decisione;

NEL MERITO, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, questo ufficio non ha accertato l'esistenza dei disservizi lamentati dall'odierna istante né ha ravvisato alcun inadempimento contrattuale da parte dell'operatore convenuto.

Quanto al malfunzionamento della linea, nonostante il reclamo e le generiche affermazioni dell'utente, non vi è prova del disservizio da essa lamentato; l'operatore, per parte sua, esclude l'esistenza di problemi tecnici nella zona di residenza della ricorrente. Peraltro, attesa la particolare natura del servizio offerto ed il livello di tecnologia utilizzata, la convenuta ribadisce che l'obbligo contrattuale di garantire la continuità del servizio si arresta entro i limiti di copertura prestabiliti, non essendo tenuta, allo stato attuale, ad assicurare la copertura integrale del servizio radiomobile su tutto il territorio nazionale.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la domanda è infondata e deve essere respinta, dal momento che il reclamo risulta gestito dall'operatore e tempestivamente riscontrato. Peraltro, stando alle dichiarazioni dell'operatore, non confutate da parte istante, la cliente è stata, a suo tempo, invitata a ricontattare il servizio assistenza, al verificarsi di eventuali disservizi, ma non si ha evidenza che la medesima si sia avvalsa di tale facoltà.

Infine, deve evidenziarsi che l'utente ha depositato istanza per tentativo di conciliazione presso il Co.Re.Com. a distanza di oltre un anno dal presunto disservizio.

In ragione di quanto appena espresso, non ravvisando, nella condotta dell'operatore convenuto, alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale per i fatti qui contestati, si deve concludere per l'infondatezza dell'istanza di definizione e per il rigetto dell'odierno ricorso.

RITENUTO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

- 1) Il rigetto delle domande di indennizzo, avanzate dall'istante, Mafrica xx., con l'odierna istanza di definizione nei confronti di Telecom Italia;
- 2) E' in facoltà della 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 determina è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web 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.

*Via C.. Portanova – Palazzo Campanella – 89124 Reggio Calabria - Tel 0965/814984 – 810227 – Fax 0965/810301*

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 giugno 2015

Il Responsabile del Procedimento  
F.to D.ssa Caterina Romeo

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