

CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 22 DEL 05 marzo 2019

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Mazzini xxxxxxxx c/ Tim - Telecom Italia Sxxxxx - n. utenza 0981/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 2 maggio 2018, prot. n. 20351, 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 maggio 2018, prot. n. 21055 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 1 giugno 2018, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati, il cui contenuto deve intendersi qui trascritto;

VISTE le memorie presentate dall'istante, il cui contenuto deve intendersi qui trascritto;

TENUTO CONTO degli elementi acquisiti nel corso dell'udienza di discussione, tenutasi il 17 dicembre 2018

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, L'istante ha rappresentato che:

1. il 19 luglio 2013 l'operatore ha sospeso la fornitura del servizio voce e ADSL;
2. ha prontamente segnalato il disservizio all'operatore del 187;
3. l'operatore l'ha rassicurata del ripristino dei servizi entro breve tempo;
4. il guasto non è stato mai riparato, nonostante le innumerevoli segnalazioni;
5. l'operatore ha continuato a fatturare, nonostante la mancata fornitura dei servizi (dal 19 luglio 2013 fino alla data di risoluzione del contratto);
6. ha regolarmente pagato tutte le fatture dal 19 luglio fino al 31 agosto 2013, senza usufruire dei servizi;
7. la risoluzione contrattuale è avvenuta il 26 marzo 2014 per morosità.

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 2 maggio 2018, in atti.

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

- a) il rimborso di euro 63,53, in riferimento al conto n. 5/2013, poiché ha pagato "gli abbonamenti per il mese di luglio - agosto 2013 ed usufruito del servizio per soli 18 giorni nel mese di luglio";
- b) lo storno delle fatture relative al periodo in cui non ha avuto la fornitura dei servizi;
- c) il ritiro della pratica di recupero crediti;
- d) l'indennizzo di euro 3.750,00 per la sospensione del servizio;
- e) l'indennizzo di euro 300,00 per la mancata risposta ai reclami;
- f) l'indennizzo di euro 1.500,00 per la perdita della numerazione (15 anni di titolarità della numerazione dal 1999 al 2014);
- g) il rimborso di euro 150,00 per le spese di procedura.

In data 1 luglio 2018, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire una 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.

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 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.

La stessa ha concluso, evidenziando che dalle verifiche effettuate tutte le segnalazioni di guasto sono stati ripristinati entro il termine contrattuale. Infatti, 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*". Infine, conclude, 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.

In merito alla sospensione, l'operatore ha richiamato l'art. 20 delle C.G.A. , rubricato: "Sospensione per ritardato pagamento". Per di più, ha sottolineato che il contratto telefonico rientra nei contratti a prestazioni corrispettive, che consente al somministrante di sospendere la fornitura in caso di ritardato pagamento anche di una sola fattura.

Per questi motivi, ha declinato ogni responsabilità, rilevando, piuttosto, l'inadempimento dell'istante per non aver saldato i conti nel periodo luglio- novembre 2107.

All'udienza del 17 dicembre 2018, da una parte, il gestore ha ribadito la correttezza del proprio operato, dall'altra, l'istante, tramite il proprio delegato, ha insistito nelle richieste, per come formulate nell'atto introduttivo. Il Responsabile del procedimento, comunque, ha acquisito elementi utili 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

Tanto premesso, si richiama, ancora una volta, 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 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, si riscontrano parecchie segnalazioni di guasto effettuate nei seguenti giorni: 19 e 28 luglio, 1, 5 e 16 agosto e 3 settembre 2013. Le prime tre segnalazioni sono state chiuse entro il termine contrattuale, mentre le altre segnalazioni sono state chiuse in ritardo.

Tuttavia, l'operatore ha provato con nota del 7 maggio 2018, prot. n. C20113166, di aver accreditato la somma di euro 100,00 (cento/00) dopo l'espletamento del tentativo obbligatorio di conciliazione, a titolo di indennizzo per la mancata riparazione del guasto del servizio "Alice casa", verificatosi nel periodo 19 luglio - 30 settembre 2013, "parzialmente utilizzato a copertura dello scoperto amministrativo, riferimento conto 6/13 e dal conto 1/14 al 3/14 per un totale di euro 303,54". Tale circostanza è stata confermata dall'istante nella propria memoria.

Oltre a ciò, occorre osservare che l'operatore con nota del 29 gennaio 2014, prot. n. 0000459243, avente ad oggetto: "risoluzione contrattuale", ha informato l'odierno istante - circostanza confermata da quest'ultimo nella memoria prodotta, in cui riferisce di aver ricevuto il 7 febbraio 2014 una raccomandata A/R dall'operatore in questione, avente ad oggetto: "Risoluzione contrattuale" - per il mancato pagamento del conto 6/13, fattura RU01761384XXXX, di euro 92,16, invitando a provvedere al pagamento di quanto dovuto, con l'avvertimento che trascorsi 10 giorni dalla ricezione della nota, il contratto si sarebbe risolto, ai sensi dell'art. 20 delle C.G.A, e che perdurando la morosità avrebbero adito le vie stragiudiziali e/o legali per il recupero del credito.

Poiché la documentazione e le schermate prodotte dagli operatori sono a tutti gli effetti probanti ai fini della valutazione della responsabilità degli stessi, e considerato che l'istante non ha fornito la prova della trasmissione di ulteriori segnalazioni e/o reclami, oltre quelli già esaminati, nel caso di specie, nessuna responsabilità è ascrivibile all'operatore per la ritardata riparazione del guasto, poiché al ricorrente è stato già corrisposto un indennizzo, andato in compensazione della morosità esistente. Analogamente, non si ravvisa alcuna responsabilità per la sospensione del servizio, avendo questi assolto all'onere disposto dall'art. 5 del Regolamento – delibera 173/07/CONS – con la comunicazione del 29 gennaio 2013, preavviso di sospensione del servizio, nonché per la cessazione linea, avvenuta il 27 marzo 2014, e la conseguente perdita della numerazione.

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 **Mazzini M. L.** , 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, 4 marzo 2019

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

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