

*CO.RE.COM. CAL/Rep*

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 09 DEL 22-01-2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

( De Stefano xxxxx c/ Tiscali 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 1 marzo 2018, prot. n. 11040, con cui il 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 6 marzo 2018, prot. n. 11523 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 26 marzo 2018, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati, il cui contenuto deve intendersi qui trascritto;

TENUTO CONTO degli elementi acquisiti nel corso dell'udienza di discussione, tenutasi il 7 novembre 2018;

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

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 0965/813XXX, ha riferito che:

- in data 3 dicembre 2017 ha subito una interruzione/sospensione del servizio fonia e fibra;
- tempestivamente ha effettuato numerosi reclami per segnalare il guasto, senza alcun riscontro;
- in data 17 dicembre 2017 ha sottoscritto un contratto con l'operatore Tim, richiedendogli il rientro da Tiscali;
- il rientro in Tim non è mai avvenuto;
- dal 17 dicembre 2017 al 20 gennaio 2018 ha subito una completa interruzione di entrambi i servizi, riattivati solo a seguito di provvedimento temporaneo.

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 dell' 8 febbraio 2018, in atti. Tuttavia, l'operatore in quella sede si è impegnato ad accreditare all'utente l'indennizzo, ai sensi dell'art. 2, All. A) della delibera 73/11/CONS.

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

- a) l'indennizzo per mancato rientro in Tim dal 17 dicembre al 15 febbraio 2018, ai sensi dell'art. 6 – delibera n. 73/11/CONS;
- b) l'indennizzo per l'interruzione/sospensione del servizio dal 3 dicembre 2017 al 20 gennaio 2018, ai sensi dell'art. 5, comma 1, della medesima delibera,
- c) le spese di procedura.

Il 26 marzo 2018, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui eccepisce l'inammissibilità dell'istanza, ai sensi dell'art. 2 – delibera n. 73/11/CONS, respingendo ogni forma di addebito.

In ordine alla presente controversia ha dichiarato che:

- 1) l'utente è titolare di un servizio Tiscali "Fibra", attivo dal 10 aprile 2017;

- 2) Il 6 dicembre 2017, gli è stato segnalato telefonicamente l'interruzione del servizio;
- 3) a seguito di tale segnalazione, l'operatore ha provveduto all'apertura del relativo ticket di guasto n. 2529350, e il servizio è stato ripristinato il 12 gennaio 2018, come si evince dal " ...log ADSL dati e dal tabulato del traffico voce ... pertanto, il periodo indicato dall'istante non risulta essere corretto ", che si producono ai fini probatori;

Tanto premesso, ha concluso precisando che il periodo da prendere in considerazione, ai fini del calcolo dell'indennizzo, è quello intercorrente tra il 6 dicembre 2017 e l'11 gennaio 2018, per un totale di giorni 37. A tal proposito, ha richiamato l'art. 3.6 della Carta dei Servizi Tiscali che prevede un indennizzo giornaliero di euro 2,50, fino ad un importo massimo di euro 100,00. Perciò, all'utente sarebbe spettato l'indennizzo di euro 92,50, invece, è stata accreditata la somma di euro 200,00, riconoscendogli un indennizzo giornaliero di gran lunga superiore, rispetto ai parametri previsti per il tipo di disservizio. In conseguenza di ciò, il 22 febbraio 2018, la resistente ha provveduto a liquidare la somma di euro 200,00, mediante bonifico sulle coordinate IBAN dell'istante, ed il buon fine della transazione all'utente è provato dal CRO.

Inoltre, a favore dell'utente è stato riconosciuto un rimborso, pari ad euro 20,56, più IVA, nella fattura n. 180517XXX del 2 marzo 2018, come storno del canone per il periodo di interruzione del servizio.

NEL MERITO, Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Preliminarmente, si ritiene di accogliere l'eccezione sollevata dall'operatore in ordine all'inammissibilità dell'istanza, poiché trova applicazione l'articolo 2 del Reg. indennizzi - delibera n. 73/11/CONS - . Nel caso di specie, risulta che l'operatore, prima dell'instaurazione della controversia *de qua*, ha corrisposto all'utente l'indennizzo previsto dall'art. 3.6 della Carta dei servizi, per il disservizio lamentato. Difatti, dal verbale di conciliazione dell'8 febbraio 2018 risulta l'impegno della Società ad accreditare, ai sensi dell'art. 2, All. A) della delibera *ut supra* indicata, la somma di euro 200,00 (duecento/00), mediante bonifico bancario intestato all'istante, il cui buon esito ha provato, attraverso l'esibizione del CRO. Inoltre, l'operatore in questione ha rimborsato la somma di euro 20,56 (venti/56) nella fattura n. 180517XXX del 2 marzo 2018, come storno del canone per il periodo di interruzione del servizio.

L'accoglimento dell'eccezione preliminare sollevata dall'operatore è assorbente anche in ordine al merito della domanda.

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, atteso che l'operatore si era già dimostrato disponibile ad una bonaria definizione della controversia nel corso della procedura di primo grado, impegnandosi a corrispondere gli indennizzi previsti delle norme contrattuali, che *de facto* sono stati corrisposti prima dell'istaurazione della presente controversia.

Per tutto quanto sopra esposto

#### DETERMINA

Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal sig. **De Stefano F.** nei confronti delle società Tiscali 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, 21 gennaio 2019

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

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