

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/118764/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Tripodi XXX - TIM XXX (Kena mobile) IL DIRETTORE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom” e succ. modif. e int.;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, 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;

VISTA l’istanza dell’utente Tripodi XXX, del 06/05/2019 acquisita con protocollo N. 0193197 del 06/05/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

L’istante ha richiesto all’operatore l’ indennizzo per mancata risposta al reclamo, ciò gliel’ha prospettato il 19 settembre 2018. Il tentativo obbligatorio di conciliazione promosso dal ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale dell’8 aprile 2019.

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, rilevando la “pretestuosità dell’istanza”, dal momento che il reclamo inviato dall’utente, risulta regolarmente riscontrato, come emerge dalla documentazione prodotta ai fini probatori. Oltre a ciò, ha sottolineato che: “ ... la carta dei servizi Telecom prevede un tempo di 30 giorni per rispondere ad un reclamo, e nel caso de quo, risulta perfettamente rispettato in quanto il reclamo è del 19.09.18 e risulta evaso in data 29.09.18, per cui nessun indennizzo spetta all’istante. Per questi motivi, ha declinato ogni forma di responsabilità, visto che non si ravvisano inadempimenti contrattuali.

Nel caso di specie, l’istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo inviato all’odierno operatore, a mezzo PEC, il 19 settembre 2018. A tal proposito, rileva il disposto dell’articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, nonché quello del successivo articolo 11, comma 2, che la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata ed evasa entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Invero, nei casi di rigetto, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l’evidente fine di dare al reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario. Dall’esame della documentazione prodotta dall’operatore non è emerso che l’operatore abbia risposto in maniera adeguata al reclamo inviato dall’istante; difatti, la schermata

prodotta dall'operatore non può assurgere ad elemento di prova, giacché non vi è alcuna tracciabilità che la risposta sia pervenuta a conoscenza dell'utente. Accertato, dunque, che non vi è stato un dialogo tra le parti, si accoglie la richiesta di indennizzo formulata dall'istante. Il periodo preso in considerazione è quello compreso tra il 19 settembre 2018 (data del reclamo) e l'8 aprile 2019 (data dell'udienza di conciliazione), e corrisponde a 162 giorni, (decurtati i 30 giorni), di conseguenza si riconosce l'indennizzo nella misura massima (euro 300,00 (trecento/00), ai sensi dell'art. 12, comma 1, della delibera 347/18/CONS. Per tutto quanto sopra:

DETERMINA

- TIM XXX (Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 06/05/2019, è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico, in favore dell'istante, la somma di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, come descritto nella parte motiva, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
rosario carnevale