

CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 131 DEL 12-09-2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
(xxxx Viteritti c/ Tim- Telecom 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 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;

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, acquisita al prot. n. 6211 dell' 8 febbraio 2017, 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 22 febbraio 2017, prot. n. 8418, 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 14 marzo 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'istante ha lamentato la sospensione della linea telefonica a partire dall'11 settembre fino al 16 settembre 2016.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, parte ricorrente ha dichiarato che solo dopo formale diffida, inoltrata il 15 settembre 2016, l'operatore ha provveduto alla riparazione del guasto, precisamente il 16 settembre 2016. Inoltre, ha dichiarato di aver subito *"danni lavorativi"*, nell'arco temporale interessato dal guasto, essendo titolare di uno studio legale.

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

1. l'indennizzo per la sospensione del servizio;
2. l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi;
3. il rimborso delle somme corrisposte nel periodo di sospensione.

In relazione alla controversia *de qua*, l'istante ha promosso il tentativo di conciliazione, conclusosi con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione dell'8 novembre 2016, in atti.

In data 14 marzo 2017, 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 conclude, evidenziando che dalle verifiche effettuate non risultano segnalazioni di guasto, oltre quella del 13 settembre 2016, chiusa il 16 settembre 2016, precisando che la resistente ha, comunque, versato all'utente, l'indennizzo di euro 12,80 (dodici/80), per un giorno di disservizio, secondo i parametri previsti dalle C.G.A. , ed

in armonia con i principi di equità e proporzionalità previsti dall'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, pertanto, nulla deve essere più corrisposto all'istante a titolo di indennizzo.

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 domande formulate da parte istante non possono essere accolte. Dalla documentazione in atti, oltre la segnalazione del 13 settembre 2016, indicata dal ricorrente e confermata dall'operatore, nella produzione documentale (nota dell'8 marzo 2017, prot. n. C17039063 e nel retro cartellino guasti), non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante, relativo al periodo in contestazione, né è stata individuata altra documentazione volta a sollecitare alla resistente la risoluzione dei disservizi lamentati.

Tanto premesso, si richiamano gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui all' art. 3, comma 4, della delibera 179/03/CSP, ed, in particolare, l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed ininterrotta dei servizi offerti. L'art. 15 delle condizioni generali di abbonamento Tim – Telecom Italia, 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 Italia 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*, dal retro cartellino prodotto dall'operatore risulta che la segnalazione di guasto del 13 settembre 2016 è stata chiusa il 16 settembre 2016.

L'operatore ha dichiarato di aver predisposto l'indennizzo automatico di euro 12,80 (dodici/80), per un solo giorno di ritardo. Tale dichiarazione trova conferma nella nota dell'8 marzo 2017, prot. n. C17039063, prodotta dall'operatore, con cui ha comunicato all'utente di aver provveduto ad accreditalgli la somma sopra indicata nelle successive fatture. Per questo motivo, si conclude per il rigetto integrale dell'istanza.

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, su cui ha insistito nonostante l'accredito ottenuto.

Per tutto quanto sopra esposto

#### DETERMINA

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla signora **Viteritti D.**, nei confronti della società **Tim-Telecom Italia**;
2. E' in facoltà del 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 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, 11 settembre 2017

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

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