

CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 85 DEL 11-05-2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Gencarelli xxxx c/ Tim - Telecom Italia xxx – 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. 47826 del 30 novembre 2016, 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 dicembre 2016, prot. n. 48723, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia, precisando, in via del tutto eccezionale che: *"considerato il periodo natalizio, le memorie devono pervenire, entro e non oltre il 16 gennaio 2017"*;

VISTA la nota pervenuta a mezzo e-mail il 12 gennaio 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTA la memoria prodotta dal ricorrente;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione dell' 28 febbraio 2017;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU14 presentato dall'odierno istante attiene a: 1) malfunzionamento del servizio voce; 2) addebito somme in contestazione.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella memoria di replica, l'istante ha dichiarato che a partire 23 agosto fino al 30 settembre 2016, la propria utenza telefonica, ha subito parecchie interruzioni, a causa di un guasto tecnico che ha interessato la zona di San Giovanni D'Acri, provincia di Cosenza, precisamente, la contrada Pantalia, e che tali guasti sono stati segnalati parecchie volte all'operatore in questione.

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 24 novembre 2016, in atti.

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

- a) l'annullamento dell'ultima fattura, relativa al periodo dal 23 agosto al 30 settembre 2016;
- b) l'equo indennizzo per l'inadempimento contrattuale;
- c) le spese di procedura.

In data 12 gennaio 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto il rigetto di ogni richiesta di indennizzo, perché infondata in fatto e in diritto, sostenendo che dal retro cartellino unificato, si riscontrano solo due segnalazioni di guasto, quella del 25 agosto, chiusa il 30 agosto 2016, e quella del 13 settembre, chiusa il 21 settembre 2016, quindi, oltre i tempi previsti dal C.G.A. - art. 15, punto 2, - . Precisa, altresì, che per tali disservizi, la resistente ha già predisposto l'indennizzo automatico, pari a 54,60, calcolato secondo i parametri previsti nella C.G.A., quindi, conforme ai principi di equità e proporzionalità previsti dall'art. 84 del Codice delle Comunicazione elettroniche, poiché soddisfa l'intero periodo intercorrente tra la data di segnalazione del disservizio e la data di effettivo ripristino.

Nel merito, la resistente richiama l'art. 8, commi 1 e 3, 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..."*, sostenendo che: *"la tracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, che sono dei documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati da Telecom, 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 altre segnalazioni di guasto, oltre quelle sopra citate. Sempre nel merito, per escludere la propria responsabilità, ha dichiarato che la Telecom fornisce un servizio

telefonico gratuito di segnalazioni guasti attivo 24 ore su 24, impegnandosi a ripristinare tempestivamente gli eventuali disservizi.

NEL MERITO, all'esito delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante vengono accolte nei limiti di seguito precisati.

Dalla documentazione prodotta dalle parti è emerso che il disservizio è stato segnalato al servizio clienti della Telecom. La resistente ha prodotto copia del retro cartellino che riporta le seguenti segnalazioni: 23 e 25 agosto 2016, 10, 13 e 29 settembre 2016, non tutte chiuse entro i tempi previsti dall'art 15, punto 2, delle C.G.A. senza però una adeguata motivazione tecnico/giuridica. In aggiunta, il suo *modus operandi*, si pone in contrasto con quanto disposto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, secondo cui gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ai sensi dell'art. 4 della Carta dei Servizi di Telecom Italia e dell'art. 15 delle Condizioni Generali di Abbonamento, Telecom, si impegna a riparare i guasti segnalati agli sportelli telefonici "entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione".

Nel caso di specie, dunque, risulta che l'operatore non ha eliminato i disservizi lamentati dall'istante con continuità. Nello specifico, la segnalazione del 25 agosto 2016 è stata chiusa oltre il termine previsto, esattamente il 30 agosto 2016, senza l'effettiva riparazione del guasto. A non tacere che risultano altre segnalazioni, avanzate dall'utente che dimostrano la discontinuità dell'erogazione del servizio, indicate nel retro cartellino prodotto dalla resistente.

L'operatore, nella memoria si è limitato a sostenere apoditticamente che: " ... nel caso de quo si evidenziano solo due segnalazioni di guasto, chiuse oltre i tempi previsti ... ", senza fornire all'utente una motivazione tecnica/giuridica.

Alla luce di quanto è emerso dall'istruttoria, nel caso di specie, si ravvisa la responsabilità dell'operatore, per inadempimento contrattuale ex art. 1218 c. c., per non aver garantito la continuità nell'erogazione del servizio, per non aver provveduto alla risoluzione definitiva del problema, vista la ripetitività del guasto ed, infine, per non aver informato adeguatamente l'utente. L'accertamento della responsabilità dell'operatore implica, dunque, la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito, ai sensi dell'art. 11, comma 2, della delibera n. 179/03/CSP, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 5, comma 2 e 3, dell'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS. .

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 25 agosto 2016, e il *dies ad quem* nel giorno 30 settembre 2016, data in cui è stato ripristinato definitivamente il servizio, esclusi i giorni previsti dalle C.G.A. per la risoluzione del disservizio, per un totale di giorni 37.

Di conseguenza, l'indennizzo da corrispondere all'istante per il malfunzionamento del servizio sarebbe pari ad euro 92,60 (così calcolato: (2,50 X 37giorni). Tuttavia, giacché la resistente ha già corrisposto all'istante la somma di euro 54,60, a titolo di indennizzo automatico, nella fattura del mese di novembre, si dispone che la predetta società liquidi all'istante la somma residua pari ad euro **38,00** (trentotto)

Si rigettano le altre richieste formulate dall'istante.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), considerata l'esiguità del valore della controversia.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal Sig. **Gencarelli C.** nei confronti della società Tim- Telecom Italia.

1. La società Tim – Telecom Italia è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, le seguenti somme:
 - a. Euro **38,00** (trentotto/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
 - b. Euro **50,00** (cinquanta/00) per le spese di procedura.
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 determina 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;
5. La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

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 maggio 2017

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

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