

## CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.378 DEL 12-09-2016

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Lenti xxx / TIM – Telecom Italia xxxxx – utenza n. 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 del Comitato n. 234 del 17 luglio 2014, con cui è stata conferita 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. 16090 del 14 aprile 2016, con cui la ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria 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 21 aprile 2016, prot. n. 17037, 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 in data 19 maggio 2016, con cui la Società resistente ha prodotto le memorie difensive nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la nota pervenuta in data 26 maggio 2016, con cui la ricorrente ha prodotto le memorie difensive;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierna istante lamenta interruzione del servizio voce, per cause tecniche, dal 28 marzo all'11 giugno 2015 e mancata risposta ai reclami scritti, inoltrati per segnalare il detto disservizio, a mezzo pec e fax, a partire dal 25 maggio 2015.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 11 aprile 2016, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) l'indennizzo previsto dalle C.G.A. e dalla Carta dei servizi della società resistente, per il ritardo nella riparazione del guasto;
- 2) il rimborso del canone mensile riferentesi al periodo di mancato funzionamento;
- 3) un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 4) il rimborso delle spese di procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) dal retrocartellino unificato (allegato), nel periodo di riferimento, risultano tre segnalazioni di guasto, pervenute l'1 e l'8 maggio e il 10 giugno 2015;
- 2) il disservizio è terminato per la segnalazione dell'8 maggio nella stessa giornata, per la segnalazione dell'1 maggio, il successivo 4 maggio e per la segnalazione del 10 giugno, il successivo 11 giugno 2015;
- 3) tutte le segnalazioni sono state ripristinate entro i tempi previsti dalle Condizioni generali di abbonamento;
- 4) non risultano pervenute altre segnalazioni di guasto successive ai detti periodi.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo.

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato. Dalla documentazione acquisita agli atti, in particolare dal retrocartellino unificato e dai tabulati telefonici, esibiti dalla società resistente, risulta che i casi di malfunzionamento del servizio, segnalati, sono stati

risolti dalla società resistente nel rispetto delle proprie condizioni contrattuali. Tuttavia, il retrocartellino unificato allegato, si riferisce a periodi successivi all'1 aprile 2015, per cui non è possibile verificare se anteriormente a tale data, nel periodo in contestazione, siano stati segnalati altri guasti e, inoltre, le ripetute segnalazioni, in un arco breve di tempo, evidenziano un malfunzionamento del servizio, che pur se non ha comportato una totale interruzione, lo ha reso, comunque, irregolare e discontinuo.

Per tali motivazioni, all'istante è riconosciuto un indennizzo per malfunzionamento del servizio, ai sensi del comma 2, dell'art. 5 del Regolamento – all. A alla delibera n. 73/11/CONS, dal 28 marzo all'11 giugno 2015, e poiché i giorni di disservizio sono 75, il detto indennizzo è pari a € 187,00 (centoottantasette/00).

È rigettata, invece, la richiesta di rimborso del canone mensile riferentesi al periodo di mancato funzionamento, in quanto, dalla documentazione acquisita, risulta che, pur se malfunzionante il servizio è stato comunque garantito.

Infine, quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, nulla la società riferisce a prova dell'avvenuta risposta.

Come disposto dall'articolo 11 del Regolamento – all. A alla delibera n. 73/11/CONS, in mancanza di risposta al reclamo dell'utente, entro il termine stabilito dalla propria Carta dei servizi, l'operatore è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00.

Poiché dall'istruttoria emerge che il reclamo di che trattasi non è stato mai riscontrato dall'operatore, si dispone che la società resistente versi al medesimo l'indennizzo per il mancato riscontro al proprio reclamo, a decorrere dal 25 maggio 2015 (decurtati dei 30 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 6 della propria Carta dei servizi, per valutare la fondatezza del reclamo e comunicare l'esito all'utente) all'11 aprile 2015 (data in cui il reclamo, di fatto, ha avuto riscontro, tramite la partecipazione, da parte della società, all'udienza di conciliazione), per un totale di 292 giorni, pari ad € 292,00 (duecentonovantadue/00).

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" ;

CONSIDERATO che, nonostante la fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere alla ricorrente la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto,

## DETERMINA

- 1) L'accoglimento parziale (tranne la richiesta di rimborso del canone mensile riferentesi al periodo di mancato funzionamento) delle richieste di indennizzo avanzate dalla sig.ra Lenti I., con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Tim - Telecom Italia;
- 2) La società Tim - Telecom Italia è tenuta a pagare, in favore della sig.ra Lenti I., i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - a) € 187,00 (centoottantasette/00), a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio
  - b) € 292,00 (duecentonovantadue/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
  - c) € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- 3) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- 4) E' in facoltà della ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 5) 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";
- 6) La presente determina è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web 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.

7) 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,

Il Responsabile del Procedimento  
F.to Avv. Fortunata Pizzi

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria  
F.to Avv. Rosario Carnevale