

Co.Re.Com. Cal./FG

DETERMINA DIRETTORIALE N.168 DEL 08/09/2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(OZIMO XXX c/ TELCOM ITALIA XXX. – utenza XXX)

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;

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"*;

VISTI:

l'istanza del 28 maggio 2014, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 25884, con cui il 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";

la nota del del 29 maggio 2014, prot. n. 26012, 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;

la nota pervenuta in data 19 giugno 2014, prot. 29104, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

le controdeduzioni prodotte dal ricorrente in data del 25 giugno 2014, acquisite al prot. n. 29596;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GV 14 presentato dall'odierno istante attiene al malfunzionamento del servizio voce, all'interruzione del servizio dati, alla mancata gestione dei reclami, all'indebita fatturazione.

Il ricorrente ha dichiarato che dal 6 luglio 2013 non riesce a navigare su internet e ogni contatto telefonico si interrompe. Ha provato ad inserire la sim in un altro apparecchio e gli effetti sono stati analoghi. Il 7 luglio 2013, con n. 7-15320611992 ed il 16 luglio con n. 7-15338141272, ha inoltrato reclamo. Nelle predette date sono state fatte prove di "settaggio" ma il problema ha continuato a persistere. Gli è stato consigliato di cambiare telefono e sim. Il 12 settembre 2013, ha sostituito la sim ma nulla è cambiato. Il 13 settembre, con n. 7-162317032282 è stato inviato altro reclamo, rimasto senza riscontro alcuno. E' passato ad altro operatore ed il problema è stato risolto.

Telecom ha controdedotto che a seguito dei reclami del cliente ha fornito riscontro a mezzo operatore 119 che, *"dopo aver fatto delle prove in linea, comunicava di aver interessato il servizio tecnico competente"*. Le schermate confermano i controlli di rete e l'esito positivo degli stessi.

L'istante ha richiesto gli indennizzi per malfunzionamento del servizio voce dal 6 luglio 2013 al 28 maggio 2014 (data dell'istanza), per interruzione del servizio dati dal 6 luglio 2013 al 28 maggio 2014 e per mancata gestione dei reclami; il rimborso delle fatture per mancata fruizione del servizio.

RILEVATO, che Telecom non ha fatto nessun riferimento alla regolare erogazione del servizio, ossia non ha depositato i tabulati attestanti l'effettivo utilizzo del servizio nel periodo contestato;

RILEVATO, che non sono state depositate le fatture di cui di si richiede il rimborso;

RILEVATO, che il gestore documenta di aver riscontrato il reclamo del 13 settembre 2013, depositando le schermate che confermano i controlli di rete;

CONSIDERATO, che agli atti non risultano reclami successivi al 13 settembre, il periodo da prendere in considerazione ai fini del calcolo dell'indennizzo decorrerà dal 7 luglio (primo reclamo) al 23 settembre 2013 (data desunta dalle schermate Telecom da cui risulta "controlli ok");

RITENUTO di accogliere parzialmente la domanda del ricorrente e di riconoscere al medesimo la somma di € 195,00 (centonovantacinque/00), a titolo di indennizzo per irregolare o discontinua erogazione del servizio, calcolata dal 7 luglio al 23 settembre 2013, per complessivi giorni 78, al parametro giornaliero di € 2,50, per ogni giorno di malfunzionamento, ai sensi dell'art. 5, comma 2, delibera n. 73/11/CONS, allegato A. L'indennizzo soddisfa anche la richiesta per interruzione del servizio dati;

RITENUTO, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

CONSIDERATO 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"*.

Nel caso di specie, l'operatore convenuto ha aderito all'udienza di conciliazione.

RITENUTO, in ragione di quanto sopra espresso, che non ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente le spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) Telecom è tenuta, a favore del ricorrente, a liquidare, mediante assegno o bonifico bancario: € 195,00 (centonovantacinque/00), a titolo di indennizzo per irregolare o discontinua erogazione del servizio.
Nulla è dovuto in ordine alle spese di procedura.
- 2) 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;
- 3) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;

- 4) 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";
- 5) 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;
- 6) Telecom 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, 8 settembre 2014

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Giuliana Foti

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