

## Co.Re.Com. Cal/Rep

DELIBERAZIONE N. 22-2017

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Coccimiglio xxxxx c/Tim- Telecom Italia xxxx - utenza n. xxxxxx

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 14-07-2017, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

|                             |                |
|-----------------------------|----------------|
| Rotta Dott. Giuseppe        | Presidente     |
| Cileone Avv. Massimiliano   | Vicepresidente |
| Santacroce Avv. Frank Mario | Segretario     |

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

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;

il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

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

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, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 52541 del 27 dicembre 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 28 dicembre 2016, prot. n. 52762, 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 25 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'8 giugno 2017;

VISTI gli atti ed i documenti del procedimento;

Considerato quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante il 10 maggio 2016 ha chiesto il rientro in Tim- Telecom Italia dell'utenza telefonica *business* n. 0982/ 500XXX, rappresentando che:

1. il rientro è avvenuto il 17 maggio 2016;
2. lo stesso giorno del rientro cessava di funzionare sia la linea voce sia l'ADSL, causando danni e disagi alla propria attività commerciale;
3. la linea voce è stata riattivata il 24 giugno 2016, mentre l'ADSL è stata attivata il 12 agosto 2016.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

1. l'indennizzo per mancata fornitura del servizio;
2. l'indennizzo per la sospensione /interruzione del servizio;
3. l'indennizzo per mancata trasparenza contrattuale;
4. l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

In relazione a detta controversia, l'istante ha promosso il tentativo obbligatorio di conciliazione, che si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal verbale di mancata conciliazione del 20 dicembre 2016.

#### 4. La posizione dell' operatore

In data 25 gennaio 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, rappresentando in particolare che:

- a) l'utenza in contestazione è rientrata in Tim- Telecom Italia il 17 maggio 2016;
- b) dalle verifiche effettuate, le segnalazioni di guasto effettuate dall'istante, nel periodo dal 25 novembre 2015 al 18 dicembre 2016, sono state tutte ripristinate, entro i tempi previsti dalle C.G.A. .

Nel merito, la resistente ha richiamato 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 effettuate nell'arco temporale sopra citato, peraltro, ripristinate entro i tempi previsti dal contratto. Sempre nel merito, per escludere la propria responsabilità, ha richiamato l'art. 15, punto 2, del C.G.A., rubricato - Segnalazioni di guasto - Riparazioni- .

Per questi motivi, avendo adempiuto ai propri obblighi contrattuali, ha declinato ogni responsabilità, chiedendo il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto che in diritto.

L'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una propria memoria, con cui ha insistito nelle proprie richieste.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. l'8 giugno 2017, le parti, presenti a mezzo dei propri procuratori, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

#### 5. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate da parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

Dalla ricostruzione della fattispecie in esame, risulta confermato anche dall'operatore che l'utenza in questione è rientrata in Tim- Telecom Italia il 17 maggio 2016, di conseguenza l'oggetto della presente controversia riguarda l'interruzione del servizio voce dal 17 maggio al 24 giugno 2016, nonché l'interruzione del servizio ADSL dal 17 maggio al 12 agosto 2016.

Dalla documentazione prodotta dalle parti è emerso che il disservizio è stato segnalato più volte all'operatore. La resistente ha prodotto copia del retro cartellino che riporta le seguenti segnalazioni: 27 e 28 maggio 2016, 17 e 24 giugno 2016, ed, infine del 17 agosto 2016, non tutte chiuse entro i tempi previsti dall' art 15, punto 2, delle C.G.A, e senza una adeguata motivazione tecnico/giuridica. Inoltre, il retro cartellino non risulta completo di tutte le segnalazioni effettuate dall'istante. Nello specifico, non sono indicati i reclami/diffida che l'istante ha trasmesso, a mezzo fax, il 21 giugno, il 6 e 18 luglio e il 20 settembre 2016, allegati, ai fini probatori, all'istanza di definizione.

A tal proposito, si richiama l' art 15, punto 2, delle C.G.A, rubricato "segnalazioni guasti - riparazioni", il quale stabilisce 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 ... "*. L'operatore, dunque, deve garantire 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.

In aggiunta, il *modus operandi* dell'operatore, 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.

Nel caso di specie, dunque, risulta che l'operatore non ha eliminato i disservizi lamentati dall'istante con continuità. L'operatore, nella memoria si è limitato a sostenere apoditticamente che: " ... *che le segnalazioni di guasto presenti, nell'arco temporale dal 25 novembre 2015 al 18 dicembre 2016, sono state ripristinate tutte entro i tempi previsti dalle C.G.A. ...*", 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 1, dell'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS. Tale parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura "business" dell'utenza interessata.

Ravvisato, dunque, l'inadempimento contrattuale dell'operatore, con riferimento al periodo indennizzabile, relativamente al malfunzionamento della linea voce, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 20 maggio 2016, e il *dies ad quem* nel giorno 24 giugno 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 4.

Parimenti, per quanto riguarda il servizio ADSL, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno nel giorno 20 maggio 2016, e il *dies ad quem* nel giorno 12 agosto 2016, data in cui è stato ripristinato il servizio, per un totale di giorni 84.

Perciò, si stabilisce che la resistente liquidi all'istante, a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce e ADSL, l'importo complessivo di euro 890,00, di cui euro 40,00 per l'interruzione del servizio voce (così calcolato: 10,00X4 giorni), ed euro 850,00 per l'interruzione del servizio ADSL (così calcolato: 10,00X 85 giorni).

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 21 giugno 2016, nonché ai successivi reclami inoltrati il 6 e 18 luglio, e il 20 settembre 2016, l'istante ha provato di aver inoltrato i predetti reclamo, allegando i report delle trasmissioni, a mezzo fax. Di contro, dall'istruttoria condotta, non emerge alcuna comunicazione dell'operatore che possa essere considerata come valido riscontro nei termini indicati dalla normativa regolamentare.

Per tale motivo, si ritiene debba essere riconosciuto all'istante un indennizzo per mancata risposta al reclamo. Il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 21 giugno 2016 (data di invio del primo reclamo) ed il 20 dicembre 2016 (data della conciliazione), e corrisponde a giorni 153 (decurtati 30 giorni). Di conseguenza, l'indennizzo che l'operatore dovrà corrispondere, ai sensi dell'art. 11, comma 1, della delibera 73/11 CONS, allegato A) è di euro 153,00 (centocinquantaquattro/00).

Di converso, la richiesta dell'istante di indennizzo per mancata trasparenza contrattuale non può essere accolta, perché trattasi di fattispecie non prevista dal Regolamento indennizzi (delibera n. 73/11/CONS).

Si rigettano le altre richieste.

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 150,00 (centocinquanta/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'istante si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che, attesa la fondatezza parziale della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, per presentare l'istanza di definizione e per presenziare all'udienza di discussione, davanti a questo Co.Re.Com..

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;  
Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

### DELIBERAZIONE

L'accoglimento parziale dell'istanze presentate dal L.R.P.T della Ditta Hair S. T. , nei confronti delle 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 890,00 (ottocentonovanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi (voce e ADSL), come dettagliato nella parte motiva, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
  - b) Euro 153,00 (centocinquanta/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
  - c) Euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura.
2. La predetta società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione, entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

**Il Presidente**

**F.to** Dott. Giuseppe Rotta

**Il Segretario**

F.to Avv. FranK Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**Il Direttore**

F.to Avv. Rosario Carnevale