



*Co.Re.Com. Cal/Bia*

DELIBERAZIONE N. 05 del 22-01-2019

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Romano xxxxxx c/ Tim-Telecom xxxx- n. utenza xxxx

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 22 gennaio 2018, 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 del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

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. 9416 del 19 febbraio 2018, 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";

VISTA la nota del 21 febbraio 2018, prot. 9713, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la memoria pervenuta a mezzo e-mail il 20 marzo 2018, con cui la Società resistente ha prodotto la propria memoria difensiva con i relativi allegati nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la memoria di replica pervenuta a mezzo e-mail il 26 marzo 2018 nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione dell'8 novembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

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

L'istante ha presentato la citata istanza di definizione, lamentando che il 9 febbraio 2017 veniva interrotta la linea telefonica e che, nonostante numerosi solleciti e diffide, l'operatore non provvedeva a risolvere il disservizio. L'istante precisa che il guasto presente sulla propria utenza gli ha impedito di cambiare operatore, atteso che le richieste di migrazione ad altri gestori telefonici, effettuate nelle more della persistenza del disservizio, sono state rifiutate per Ko tecnico. L'utente evidenzia, inoltre, che l'operatore ha continuato a fatturare e che, dopo aver pagato i mesi di febbraio e marzo 2017, pur avendo usufruito del servizio soltanto per pochi giorni, ha interrotto i pagamenti, contestando le fatture. Successivamente, il gestore convenuto sollecitava il pagamento delle fatture insolute, tramite una società di recupero crediti. Da ultimo l'istante rappresenta che, dopo numerosi reclami e dopo la presentazione dell'istanza di conciliazione, l'operatore il 6 ottobre 2017 provvedeva ad inviare un tecnico per eliminare il guasto, che veniva definitivamente riparato l'11 ottobre 2017;

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

- l'indennizzo per ritardato ripristino del servizio voce e Adsl;
- l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- il rimborso dei pagamenti delle fatture relative ai mesi di febbraio e marzo 2017, nonché della somma versata a titolo di anticipo conversazioni;
- le spese di procedura.

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 22 novembre 2017.

## 2. La posizione dell'operatore

Il 20 marzo 2018, la società resistente ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con cui ha eccepito che tutte le segnalazioni sono state ripristinate nei termini previsti dalla normativa vigente, secondo quanto si evince dal retro cartellino unificato allegato, in cui vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dall'operatore in modo da garantire la tracciabilità di tutte le vicende relative all'utenza ai sensi dell'art. 8, comma 3, Delibera 179/03/CSP. In ogni caso, la società convenuta, per correttezza commerciale, ha già rimborsato all'istante, sul conto n. 1/18, la somma di € 39,00 relativa ai canoni del mese di febbraio 2017. La società convenuta ha rilevato altresì che l'utenza in contestazione risulta essere stata prima sospesa e poi cessata il 13 novembre 2017, in seguito al mancato pagamento dei conti telefonici di aprile, maggio e luglio 2017, in applicazione di quanto previsto dell'art. 20 delle CGA dall'art. 20 C.G.A. che stabilisce che: "*Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata*" e dell'art. 5 del Regolamento. L'operatore precisa a tale proposito che le azioni amministrative eseguite sull'utenza, risultano tutte precedute da solleciti di pagamento e da regolari comunicazioni di risoluzione contrattuale, secondo quanto previsto dalla normativa di settore; per cui la sospensione amministrativa della fornitura del servizio è legittima e l'utente non ha diritto ad alcun indennizzo. Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perchè infondate sia in fatto sia in diritto.

Il 26 marzo 2018, la parte istante ha fatto pervenire memoria di replica con cui ha contestato il contenuto della memoria della parte resistente, evidenziando di aver pagato regolarmente le somme dovute, sebbene non usufruisse del servizio. L'utente precisa di aver chiesto per tale motivo la risoluzione del contratto per grave inadempimento, ma ciò nonostante ha continuato a ricevere le fatture emesse dalla società, sebbene non registrassero alcun consumo, e a dispetto della richiesta di disdetta del contratto, più volte comunicata alla stessa. Alla luce di tali osservazioni, l'utente insiste nelle proprie richieste;

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. l'8 novembre 2018, le parti, presenti a mezzo dei propri delegati, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

## 3. Motivazione della decisione

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante vengono accolte nei limiti come di seguito precisati.

Nel merito, l'istante lamenta l'improvvisa interruzione della linea telefonica a partire dal 9 febbraio 2017, per un guasto tecnico riparato il 7 ottobre 2017. Dalla documentazione prodotta dalle parti, ed in particolare dalla copia del retro cartellino prodotto dalla società resistente, è emerso che il disservizio è stato segnalato dall'utente al servizio clienti della Tim -Telecom Italia. Nel caso in cui l'utente lamenti disservizi, spetta all'operatore provare di aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzione e di essere tempestivamente intervenuto per risolvere le problematiche. Infatti, l'art. 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, stabilisce che gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Inoltre ai sensi dell'art. 4 della Carta dei Servizi di Telecom Italia e dell'art. 15 delle Condizioni Generali di Abbonamento, questi, si impegna a riparare i guasti segnalati agli sportelli telefonici "entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione". Nel caso di specie, la resistente non ha provato di aver provveduto a far cessare i disservizi lamentati dall'istante, garantendo la continuità del servizio. Nello specifico, dal retro cartellino unificato allegato dall'operatore, nel periodo in cui si

sarebbe verificata l'interruzione risultano una segnalazione effettuata il 9 febbraio chiusa nei termini il 11 febbraio 2017, seguita da un'ulteriore segnalazione il 16 febbraio, anche quest'ultima chiusa nei termini il 19 febbraio 2017, e da un'altra, effettuata a breve distanza, il 26 febbraio chiusa sempre nei termini il 28 febbraio 2017. Successivamente, secondo il retrocartellino, sono state effettuate altre due segnalazioni a distanza di lungo tempo dalle altre il 28 agosto e il 5 ottobre 2017, entrambe chiuse entro i termini contrattuali. Ma in verità l'utente ha effettuato una serie di reclami e segnalazioni all'operatore con cui lamenta la totale assenza della linea telefonica e il mancato ripristino della stessa nel periodo da febbraio ad ottobre che non emergono dal retrocartellino, secondo quanto invece risulta dalla documentazione depositata dall'istante e dalla relazione istruttoria prodotta dall'operatore in sede di richiesta di integrazione istruttoria ex art. 18, comma 2, del Regolamento.

Pertanto è evidente la sussistenza del disservizio a carico della linea telefonica dell'istante che, nonostante le ripetute segnalazioni, non è stato eliminato. Ciò, si evince altresì dall'impossibilità di passare ad altri operatori evidenziata dall'utente, il quale ha allegato agli atti le richieste di migrazione ad altri gestori telefonici e il rigetto delle stesse a causa della permanenza di un problema tecnico sulla linea, nonché dall'assenza di traffico telefonico dal mese di marzo fino al mese di novembre 2017, data in cui è intervenuta la cessazione definitiva della linea, secondo quanto evidenziato nella relazione istruttoria depositata dall'operatore.

Di conseguenza, si ravvisa la responsabilità della società resistente, per inadempimento contrattuale ex art. 1218 c. c., per non aver provveduto alla risoluzione definitiva del disservizio, vista la continuità dello stesso, e per non aver garantito dunque una continua e regolare erogazione del servizio. L'accertamento della responsabilità dell'operatore implica, dunque, la corresponsione di un indennizzo per l'interruzione del servizio. Tuttavia, dalla documentazione in atti, emerge che l'utente il 19 maggio 2017, ha chiesto la risoluzione del contratto per grave inadempimento e dunque l'indennizzo deve essere liquidato solo fino a tale data. Ciò in quanto l'utente ha manifestato la volontà di interrompere il rapporto contrattuale, che è proseguito solo per la mancata tempestiva gestione da parte dell'operatore della richiesta di disdetta. Non può dunque essere riconosciuto alcun indennizzo per i disservizi subiti nel periodo successivo alla richiesta di recesso dal contratto, sebbene nelle more dell'eliminazione del disservizio e in pendenza dei reclami, la linea sia stata altresì illegittimamente sospesa per morosità dall'8 agosto sino al 12 ottobre 2017, in quanto l'utente ha mostrato di non avere più interesse al servizio.

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo per l'interruzione del servizio voce previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) della delibera n. 73/11/CONS, computato nella misura di euro 5,00 (*cinque/00*) al giorno, in riferimento al periodo intercorrente dal 9 febbraio 2017 (data prima segnalazione come da retrocartellino) al 19 maggio 2017 (data richiesta di disdetta contrattuale), esclusi i giorni previsti dalle C.G.A. per la risoluzione del disservizio, per un totale di 98 giorni. Ne consegue che l'indennizzo è complessivamente pari alla somma di € 490,00 (quattrocentonovanta/00) così calcolata: 5,00 X 98 giorni.

L'utente ha altresì diritto all'indennizzo per l'interruzione del servizio Adsl previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) della delibera n. 73/11/CONS, computato nella misura di euro 5,00 (*cinque/00*) al giorno, in riferimento al periodo intercorrente dal 9 febbraio 2017 (data prima segnalazione come da retrocartellino) al 19 maggio 2017 (data richiesta di disdetta contrattuale) esclusi i giorni previsti dalle C.G.A. per la risoluzione del disservizio, per un totale di 98 giorni. Ne consegue che l'indennizzo è complessivamente pari alla somma di € 490,00 (quattrocentonovanta/00), così calcolata: 5,00 X 98 giorni.

In merito alla richiesta di rimborso delle fatture di febbraio e marzo 2017, regolarmente pagate dall'istante, nonostante l'assenza del servizio, e della somma versata a titolo di anticipo conversazioni, occorre evidenziare che il rimborso di tale somma e della fattura di febbraio 2017 è stato già effettuato dall'operatore sul conto n.1/18, in parte in compensazione sulle somme addebitate su tale conto, e in parte, per un ammontare pari ad € 18,53, in compensazione della morosità a carico dell'istante. In verità, tale somma deve essere rimborsata all'utente atteso che l'insoluto ad oggi esistente a suo carico, ha ad oggetto il mancato pagamento delle fatture relative al periodo in cui la linea era assente e il servizio non veniva usufruito. Dunque si tratta di somme non dovute da cui consegue che deve essere rimborsata anche la fattura di marzo 2017, e che deve essere effettuato lo storno delle fatture successive.

Infine, merita accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata ovvero ritardata risposta al reclamo effettuato

dall'utente, a mezzo fax, il 22 febbraio 2017 al fine di lamentare l'interruzione della linea, il cui contenuto è stato reiterato con raccomandata del 27 luglio 2017 e con i fax del 14 settembre, 4 e 6 ottobre 2017, poiché il primo riscontro per iscritto che risulta dalla documentazione allegata è avvenuto, secondo quanto affermato dallo stesso istante, con sms del 28 agosto 2018. Dunque, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per la cui quantificazione, si applica l'art. 11, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS in virtù del quale l'operatore "è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Nel caso di specie il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 22 febbraio 2017 (data di invio del reclamo) e il 28 agosto 2018 (data del primo riscontro al reclamo) che corrisponde a 158 giorni (decurtati i 30 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Pertanto si riconosce all'utente un indennizzo di € 158,00 (centocinquantotto/00) così calcolato: euro 1,00 x 158 giorni.

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 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

### DELIBERA

L'accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra **Romano G. A.** nei confronti della società Tim- Telecom Italia

1. La società Tim- Telecom Italia è tenuta a liquidare in favore dell'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a. Euro € 490,00 (quattrocentonovanta/00), a titolo di indennizzo per interruzione del servizio voce, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
  - b. Euro € 490,00 (quattrocentonovanta/00), a titolo di indennizzo per interruzione del servizio Adsl, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
  - c. Euro € 158,00 (centocinquantotto/00), a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
  - d. Euro € 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura
2. La società Tim- Telecom è tenuta, altresì, a rimborsare la somma di € 18,53, nonché la fattura di marzo 2017, e a stornare le fatture successive;
  3. 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;

4. 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;
5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
6. 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](http://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