

Co.Re.Com. Cal/Rep

DELIBERAZIONE N. 06-2018

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Ellebi xxxx c/Tim- Telecom Italia xxx - utenza n. xxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 21 febbraio 2018, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Av. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Av. Frank Mario	Segretario

e Av. 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 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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 19/21 dicembre 2017;

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. 22141 del 22 maggio 2017, con cui la 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 23 maggio 2017, prot. n. 22479, 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 22 giugno 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTA la memoria prodotta dalla ricorrente;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 26 gennaio 2017;

VISTI gli atti ed i documenti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, il primo aprile 2016, ha accettato la proposta di attivare la fibra sull'utenza telefonica *business* n. 0985/272XXX, rappresentando che:

1. l'operatore ha promesso l'attivazione della nuova tecnologia entro 10 giorni lavorativi;
2. il servizio fibra è stato attivato il 23 maggio 2016, precisamente, dopo 52 giorni dall'accettazione della proposta;
3. il 17 novembre 2016, l'utenza in oggetto è stata "completamente isolata", senza alcun preavviso, per cui restava priva del servizio voce e ADSL, nonché di tutti gli altri servizi accessori (fax, pos e server);
4. per tale disservizio sono stati presentati parecchi reclami telefonici al servizio clienti, nonché un reclamo scritto, inoltrato, a mezzo pec, il 1° febbraio 2017, tutti rimasti privi di riscontro;
5. il 15 dicembre 2016, ha richiesto la migrazione dell'utenza ad altro operatore che si è perfezionata con notevole ritardo il 2 febbraio 2017.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

1. il rimborso di quanto pagato, senza la fruizione di alcun servizio;
2. l'indennizzo per la ritardata attivazione del servizio "Tutto fibra";
3. l'indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi;
4. l'indennizzo per la sospensione del servizio (voce e ADSL);
5. l'indennizzo per il malfunzionamento di ciascun servizio (Voce e ADSL);
6. Indennizzo per la ritardata portabilità del numero;
7. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
8. 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 10 aprile 2017.

6. La posizione dell' operatore

In data 22 giugno 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, rappresentando in particolare che:

1. il 9 maggio 2016 è stata attivata l'utenza in contestazione con l'offerta "Internet senza limiti" e, contestualmente, è stata inviata all'utente la "Welcome Letter" contenente le condizioni contrattuali dell'offerta richiesta;
2. successivamente, l'utente ha richiesto, tramite contatto telefonico, la conversione in fibra dell'utenza in questione, attivata il 23 maggio 2016. Di tale attivazione è stata data regolare comunicazione all'istante, mediante "Welcome Letter", contestando l'affermazione di quest'ultimo che invece ha asserito che la richiesta di conversione è avvenuta il 1 aprile 2016;

A tal proposito, per sostenere che l'attivazione è avvenuta entro i termini contrattuali, ha richiamato l'art. 5, comma 1, delle condizioni generali di contratto Offerta Fibra che prevede: " ... il Servizio è attivato da TIM entro 60 (sessanta) giorni solari dalla data di perfezionamento del Contratto, fatti salvi i casi di particolare complessità tecnica ove TIM si riserva la possibilità di non attivare il Servizio dandone apposita comunicazione al Cliente ... ".

Relativamente al disservizio lamentato ha rilevato che " ... sui sistemi operativi in uso..." non si riscontrano segnalazioni, per cui l'operatore non poteva avere contezza del disservizio.

Nel merito, la resistente richiama l'art. 8, commi 1, 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 ... ". 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.

Per ultimo, precisa che l'utenza in questione risulta migrata il 4 febbraio 2017 presso altro OLO e che, attualmente, persiste una morosità di euro 162,30.

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, contestando *ex adverso* le deduzioni degli operatore.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 26 gennaio 2018, 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.

3. Motivazione della decisione

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

Relativamente alla richiesta di indennizzo per ritardata attivazione del servizio fibra, dalla documentazione in atti risulta che l'attivazione del servizio è avvenuta il 23 maggio 2016, esattamente 53 giorni dopo la richiesta. Tale circostanza è stata, peraltro, confermata anche dalla società ricorrente nella memoria di replica. A tal fine, si richiama l'art. 5, comma 1, delle condizioni generali di contratto Offerta Fibra, a mente del quale: " ... il Servizio è attivato da TIM entro 60 (sessanta) giorni solari dalla data di perfezionamento del Contratto, fatti salvi i casi di particolare complessità tecnica ove TIM si riserva la possibilità di non attivare il Servizio dandone apposita comunicazione al Cliente ... ". Per tale ragione, visto che nel caso di specie, l'attivazione del servizio fibra è avvenuta entro i termini contrattuali, la richiesta di indennizzo non può essere accolta.

Per quanto concerne il malfunzionamento dell'utenza in contestazione, parte istante ha provato che il disservizio è stato segnalato anche al servizio clienti Telecom, con reclamo scritto, trasmesso all'operatore, a mezzo posta elettronica certificata, il 1° febbraio 2017.

La resistente, dal canto suo, ha affermato apoditticamente che "sui sistemi operativi in uso..." non si riscontrano segnalazioni, per cui l'operatore non poteva avere contezza del disservizio.

Orbene, nel caso in esame, il *modus operandi*, dell'operatore in questione 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. 7 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, dalla documentazione prodotta dall'istante risultano le seguenti segnalazioni effettuate mediante collegamento all'Area clienti business - impresa semplice di Telecom Italia - : del 17 dicembre 2016, chiusa il 20 dicembre 2016; del 20 dicembre 2016, chiusa il 5 gennaio 2017; del 17 gennaio 2017, chiusa il 19 gennaio 2017 e del 30 gennaio 2017. Inoltre, lo stesso ha prodotto copia del reclamo scritto del 1 febbraio 2017, inoltrato a mezzo posta elettronica certificata, con il relativo rapporto di trasmissione, senza che il guasto sia stato riparato.

Alla luce di quanto è emerso, 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.

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 dicembre 2016 (chiusura della prima segnalazione), e il *dies ad quem* nel giorno 2 febbraio 2017, data in cui è avvenuta la migrazione presso altro operatore.

Parimenti, per quanto riguarda il servizio ADSL, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 20 dicembre 2016, e il *dies ad quem* sempre il 2 febbraio 2017, per un totale di giorni 45.

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 900,00 (novecento/00), di cui euro 450,00 per l'interruzione del servizio voce (così calcolato: 10,00X45 giorni), ed euro 450,00 per l'interruzione del servizio ADSL (così calcolato: 10,00X 45 giorni). Inoltre, l'operatore, sempre per lo stesso periodo di malfunzionamento, dovrà corrispondere un indennizzo di euro 45,00, per i servizi accessori (fax, pos e server).

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 1 febbraio 2017, l'istante ha provato di aver inoltrato il predetto reclamo, allegando i report della trasmissione, a mezzo posta elettronica certificata. 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 1 febbraio 2017 (data di invio del reclamo) ed il 10 aprile 2017 (data della conciliazione), e corrisponde a giorni 39 (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 39,00 (trentanove/00).

Per ultimo, si riconosce lo storno della morosità esistente, pari ad euro 162,30 (centosessantadue/30), indicata dall'operatore, in seno alla memoria difensiva.

Si rigettano le altre richieste formulate dall'istante, in quanto generiche e non provate.

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 100,00 (cento/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, compresa l'assistenza legale, 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'istanza presentata dal l.r.p.t. della società **E.** 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 900,00 (novecento/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce/ADSL, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
 - b) euro 45,00 a titolo di indennizzo per malfunzionamento dei servizi accessori (fax, pos, server), oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
 - c) euro 39,00 (trentanove/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;
 - d) euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
2. Inoltre, l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante, procedendo allo storno della morosità esistente, pari ad euro 162,30 (centosessantadue/30);
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).

Il Segretario

F.to Avv. FranK Mario Santacroce

Il Presidente

F.to Dott. Giuseppe Rotta

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale