



Co.Re.Com. Cal/Bia

DELIBERAZIONE N. 15 del 21 - 03 - 2018

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

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 21 marzo 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. 25450 del 13 giugno 2017, 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 16 giugno 2017, prot. 26193, 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 in data 7 luglio 2017, 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 7 luglio 2017, nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 2 marzo 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 di aver patito dal 18 ottobre 2016 dei disservizi relativi al servizio voce e adsl, ovvero di aver subito una sospensione per cause amministrative, un guasto alla linea telefonica e il malfunzionamento del modem e di aver accumulato, quale conseguenza dei suddetti disservizi, una interruzione del servizio voce e adsl pari a 30 giorni. L'utente riferisce altresì di aver inoltrato reclamo al fine di lamentare i disagi subiti ma di non aver ricevuto alcun riscontro allo stesso.

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

1. indennizzo per mancato riscontro al reclamo;
2. indennizzo per interruzione/malfunzionamento del servizio per un totale di giorni 30;
3. indennizzo per violazione degli obblighi informativi.

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 7 giugno 2017

2. La posizione dell'operatore

In data 7 luglio 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha rilevato che l'utenza in contestazione risulta essere stata sospesa in data 18 ottobre 2015 in seguito al mancato pagamento del conto telefonico dicembre 2015, già oggetto di reclamo da parte dell'utente evaso positivamente con la diminuzione dello stesso per la somma di € 59,00 e con attribuzione a carico del cliente del pagamento del residuo di € 74,04, il cui importo non è stato saldato dall'istante a cui pertanto è stata applicata la sospensione amministrativa del servizio ai sensi dell'art. 20 delle CGA 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 regolare risoluzione contrattuale, secondo quanto previsto dalla normativa di settore, e che nel corso di una precedente procedura conciliativa avente ad oggetto il conto telefonico di dicembre 2015 quest'ultimo, in seguito ad accordo conciliativo intervenuto tra le parti, è stato diminuito della restante parte a carico dell'utente. La società resistente ha eccepito altresì in merito ai guasti alla linea lamentati dall'istante che sono presenti solo due segnalazioni ripristinate entro i termini previsti dall'art. 15 delle CGA che al punto 2 stabilisce che: " *Tim si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione*", secondo quanto si evince dal retro cartellino unificato allegato nei quali 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. La stessa conclude evidenziando che, non essendo presenti altre segnalazioni di guasto non ripristinate nei termini contrattuali, non sono riscontrabili inadempimenti da parte della società convenuta e pertanto all'istante non spetta alcun tipo di indennizzo. Ciò in quanto, secondo un orientamento confermato dalle recenti delibere Agcom, la segnalazione è un elemento indispensabile, ai fini della conoscibilità dei disservizi che potrebbero interessare le migliaia di utenze dallo stesso gestite. Perciò, la mancanza di reclami esime gli operatori da ogni responsabilità riguardo eventuali disservizi.

Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perchè infondate sia in fatto sia in diritto.

L'istante ha fatto pervenire in data 7 luglio 2017, 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 dell'operatore.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 2 marzo 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

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria e dalla documentazione allegata, le richieste della parte istante vengono accolte nei limiti di seguito precisati.

All'esito delle risultanze istruttorie si impone un "distinguo" tra la sospensione amministrativa predisposta dalla società resistente per asserita morosità dell'utente e la sospensione del servizio causata dalla presenza di un guasto della linea telefonica.

Per quanto concerne la prima sospensione della linea telefonica, occorre evidenziare che la stessa risulta avvenuta per il mancato pagamento della fattura n. RUO2679XXX/2015 avente ad oggetto l'importo residuo da pagare del conto di dicembre 2015, stornato dalla società resistente in seguito ad un reclamo effettuato dall'utente, così come risulta in particolare dalla comunicazione di risoluzione contrattuale del 3 novembre 2016 allegata dall'operatore. Invero tale fattura era stata oggetto di un accordo conciliativo concluso tra le parti in data 10 ottobre 2016, nell'ambito di una precedente procedura conciliativa, in base al quale la società si impegnava a stornare il residuo della fattura di dicembre 2015. Pertanto la sospensione della linea telefonica disposta dalla Telecom per asserita morosità, è da considerarsi illegittima in violazione sia delle disposizioni regolamentari vigenti sia delle condizioni generali di contratto, essendo intervenuta in data 18 ottobre 2016, successivamente alla conclusione di tale accordo, raggiunto in data 10 ottobre 2016 e non in data 21 novembre 2016 come erroneamente indicato dalla società resistente nella propria memoria difensiva, che prevedeva tra gli altri impegni assunti dal gestore nel verbale di conciliazione, l'annullamento della morosità esistente a carico dell'utente. La società, pertanto, sarà tenuta a corrispondere un equo indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio voce ai sensi dell'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) della delibera n. 73/11/CONS, il quale stabilisce che: "*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*" da computare per il periodo intercorrente tra il 18 ottobre 2016 (data di inizio della sospensione) ed il 18 novembre 2016 (data di riattivazione dell'utenza secondo quanto emerge dalla scheda prodotta dall'operatore) per un totale di euro 217,50, così calcolati: euro 7,50 x 29 giorni. L'utente ha parimenti diritto all'indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio ADSL, sempre previsto dall'art. 4, comma 1, dell'Allegato A delibera n. 173/11/CONS da computare per il periodo intercorrente tra il 18 ottobre 2016 (data di inizio della sospensione) ed il 18 novembre 2016 (data di riattivazione dell'utenza secondo quanto emerge dalla scheda prodotta dall'operatore) per un totale di euro 217,50, così calcolati: euro 7,50 x 29 giorni.

In merito alla sospensione intervenuta per un malfunzionamento della linea, dalla documentazione prodotta dalle parti, ed in particolare dalla copia del retro cartellino prodotto dalla società resistente, è emerso che l'utente ha effettuato due segnalazioni di guasto la prima il 5 gennaio 2017 chiusa nei termini previsti dalle CGA e la seconda l'11 febbraio 2017 che, secondo quanto emerge dalla colonna "data fine disservizio" della tabella riepilogativa dei tickets, è stata chiusa oltre i termini contrattuali previsti per la risoluzione dei guasti. Invero ai sensi dell'art. 4 della Carta dei Servizi di Telecom Italia e dell'art. 15 delle Condizioni Generali di Abbonamento, Tim- Telecom, si impegna a riparare i guasti segnalati agli sportelli telefonici "entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione". L'inadempimento dell'operatore implica, dunque, la corresponsione di un indennizzo per il ritardo nella riparazione del guasto, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 5, comma 2 e 3, dell'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS. Con riferimento al periodo indennizzabile, si

ritiene di individuare il dies a quo all'11 febbraio 2017 (data della seconda segnalazione telefonica), e il dies ad quem al 14 febbraio 2017 (data fine disservizio), esclusi i giorni previsti dalle C.G.A. per la risoluzione del disservizio, per un totale di giorni 1. Parimenti, per quanto riguarda il servizio ADSL, si ritiene di individuare il dies a quo all' 11 febbraio 2016, e il dies ad quem al 14 febbraio 2017, per un totale di giorni 1. Perciò, si stabilisce che la resistente liquidi all'istante, a titolo di indennizzo per il ritardo nella riparazione del servizio voce e ADSL, l'importo complessivo di euro 5,00 (cinque/00), di cui euro 2,50 per la sospensione del servizio voce (così calcolato: 2,50 X 1), ed euro 2,50 per la sospensione del servizio ADSL (così calcolato: 2,50 X 1).

Da ultimo merita accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo effettuato dall'utente poichè non emerge dall'istruttoria condotta alcun riscontro per iscritto dell'operatore, valido nei termini indicati dalla normativa di settore, né alcuna contestazione da parte del gestore in merito al mancato riscontro lamentato dall'istante. 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 determinazione, 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 novembre 2016 (data di invio del primo reclamo agli atti) e il 7 giugno 2017 (data del tentativo di conciliazione) che corrisponde a 166 giorni (decurtati i 30 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Pertanto si riconosce all'utente un indennizzo di € 166,00 (166 giorni x 1,00 al giorno).

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 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 dal signor Donato D. 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 € 217,50 (duecentodiciassette/50), a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione amministrativa del servizio voce;
- b. Euro € 217,50 (duecentodiciassette/50), a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione amministrativa del servizio ADSL;
- c. Euro € 5,00 (cinque/00), a titolo di indennizzo per il ritardo nella riparazione del guasto del servizio voce/ADSL, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- d. Euro € 166,00 (centosessantasei/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- e. Euro € 100,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.

1. 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;
2. 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;
3. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
4. 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