



CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 203 DEL 14-12-2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA

(Santacroce xxxxx c/ Tim – Telecom Italia xxxx – n. utenza xxxxxx)

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;

DATO ATTO, inoltre, della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016, con cui il Comitato, oltre a confermare la delega ora citata, ha conferito allo stesso Direttore, la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

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"*;

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 18460 del 28 aprile 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 4 maggio 2017, prot. n. 19423, 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 18 maggio 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 16 novembre 2017;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'istante ha lamentato l'interruzione del servizio di posta elettronica dal mese di novembre 2016. In particolare, la ricorrente ha riferito che, nonostante l'inoltro di parecchi reclami telefonici, il servizio in questione è stato ripristinato il giorno prima dell'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione. Per di più, ha precisato che la casella di posta elettronica *de qua* è utilizzata per un'attività commerciale, per cui tale interruzione le ha fatto perdere *"... parecchi ordini natalizi e altri contatti..."*.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

1. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
2. l'indennizzo per i danni subiti;

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 dell'8 marzo 2017.

In data 18 maggio 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con cui ha contestato le domande dell'istante.

Nel merito, la resistente ha richiamato 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 (...)"* e, per dare attuazione a tale norma, Tim- Telecom Italia ha istituito il servizio clienti 187/191, attivo H24, per ricevere tutte le segnalazioni guasti, effettuate dagli utenti.

La stessa ha riferito che dalle verifiche effettuate non risultano segnalazioni di guasto, stigmatizzando che la segnalazione costituisce un elemento indispensabile per l'operatore, giacché lo porta a conoscenza di un eventuale disservizio che colpisce una delle migliaia utenze.

Per questi motivi, ha declinato ogni responsabilità, chiedendo il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 15 novembre 2017, le parti, presenti a mezzo dei propri rappresentanti, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria ed in sede di udienza di discussione, le domande formulate da parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

Oggetto della controversia è il malfunzionamento del servizio di posta elettronica e la mancata risposta ai reclami telefonici.

Relativamente, alla prima contestazione, tenuto conto che nel rapporto tra operatore telefonico ed utente si applicano i principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, art. 1218 del c.c. . Nel caso di specie, occorre stabilire se sussista una responsabilità dell'operatore in questione rispetto al disservizio lamentato dall'istante. Quest'ultima ha dedotto di aver riscontrato il malfunzionamento nella ricezione dell'e-mail nel mese di novembre 2016 fino al 7 marzo 2017, e di aver tempestivamente segnalato il disservizio al 187, chiedendo l'immediato ripristino del corretto funzionamento dell'e-mail. Difatti, la rappresentante della ricorrente, in sede di udienza di discussione, ha richiamato, ai fini probatori, "la richiesta di rigenerazione password per il servizio Tim Mail", del 6 dicembre 2016, con il relativo rapporto di trasmissione, che l'istante ha allegato al modello UG, per il tentativo obbligatorio di conciliazione, al fine di dimostrare che si è subito attivata per il ripristino dell'e-mail, per come indicato dagli operatori del *call center*.

Dall'altro canto, l'operatore ha declinato la propria responsabilità, sostenendo di non aver mai ricevuto alcuna segnalazione circa il disservizio lamentato, senza, però, allegare il retro cartellino, documento in cui sono riportati tutti i singoli interventi effettuati dall'operatore, in modo da garantire la tracciabilità di tutte le segnalazioni, così come espressamente richiesto dall'AgCom.

Considerato che, nel caso di specie, l'interruzione dell'e-mail costituisce un malfunzionamento di un servizio accessorio, collegato all'utenza in questione, si ritiene opportuno riconoscere un indennizzo ai sensi dell'art. 5, comma 4, All. A) alla delibera n. 73/11/CONS che rimanda all'art. 3, comma 4, della predetta delibera, secondo cui: " ... in caso di servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100,00".

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* al 6 dicembre 2016 (data di trasmissione della richiesta di rigenerazione password per il servizio Tim Mail) e il *dies ad quem* all' 8 marzo 2017 (data dell'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione). Pertanto, si stabilisce che la società liquidi all'istante a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio di posta elettronica, l'importo massimo di euro 100,00 (cento/00), poiché si tratta di utenza affari.

Per ultimo, considerato che la richiesta di rigenerazione password, trasmessa, a mezzo fax, il 6 dicembre 2016 è da configurarsi come reclamo, 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 6 dicembre 2016 e l'8 marzo 2017 (data del tentativo obbligatorio di conciliazione), e corrisponde a 63 giorni (decurtati i 30 giorni previsti per dare seguito al reclamo). Di conseguenza, l'indennizzo che l'operatore dovrà corrispondere, ai sensi dell'art. 11, comma 1, è pari ad euro 63,00 (sessantatre/00).

Si rigettano le altre richieste formulate dall'istante.

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, questa è stata onerata di ulteriori spese, e per presentare l'istanza di definizione e per presenziare all'udienza di discussione, davanti a questo Co.Re.Com..

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla signora **Santacroce S. M.** , nei confronti della 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 **100,00** (cento/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio di posta elettronica, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;

- b. Euro 63,00 (sessantatre/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
 - c. Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
2. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
 3. 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";
 4. La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale, e sul sito web sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia 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;
 5. La società resistente 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, 13 dicembre 2017

Il Responsabile del Procedimento
F.to *Avv. Antonia Repaci*

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.
F.to *Avv. Rosario Carnevale*