



CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINA DIRETTORIALE N.241 DEL 07-06-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA

(Crea Petroli xxx c/ Tim Telecom Italia xxx – n. utenza xxxx)

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;

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. 40664 del 31 agosto 2015, con cui il legale rappresentante della società 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 3 settembre 2015, prot. n. 41173, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GV14 presentato dal legale rappresentante della società "Crea petroli S.r.l." attiene a: 1) interruzione del servizio fonia, senza preavviso, nei mesi di maggio, giugno e luglio 2014; 2) mancata risposta ai reclami, inoltrati al servizio clienti della società Tim Telecom Italia; 3) richiesta indennizzo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, il legale rappresentante della società resistente ha dichiarato che la società "Crea Petroli S.r.l." si occupa del commercio all'ingrosso di carburanti, sottolineando che nei mesi di maggio, giugno e luglio 2014, il servizio voce è stato interrotto, senza alcun preavviso e che, inoltre, l'operatore non ha risposto ai numerosi reclami effettuati al servizio clienti. Ha dichiarato di aver subito notevoli perdite economiche, a causa di tale interruzione, giacché i clienti non riuscivano a mettersi in contatto con gli uffici della società.

Per tali motivi, ha richiesto:

1. *"il pieno ristabilimento della linea telefonica"*;
2. *"L'indennizzo di euro 3.500,00 comprensivo delle fatture nel periodo di disservizio"*.

In relazione alla controversia *de qua*, l'istante ha promosso il tentativo di conciliazione, conclusosi con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 3 giugno 2015, in atti.

In data 1 ottobre 2015, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha contestato le domande dell'istante, chiedendone il rigetto, poiché infondate in fatto ed in diritto.

In via preliminare, ha richiamato le seguenti delibere Agcom: 179/03/CSP, 254/04/CSP e 131/06/CSP, con le quali è stato imposto ad ogni operatore telefonico, la creazione di una Carta dei Servizi, al fine di disciplinare le modalità contrattuali ed aumentare gli *standard* qualitativi dei servizi telefonici.

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 la tracciabilità dei reclami e segnalazioni presentati..."* e, per dare attuazione a tale norma, Telecom ha istituito il servizio clienti 187/191, attivo H24, per ricevere tutte le segnalazioni guasti, effettuate dagli utenti.

La stessa ha sostenuto 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 segnalazioni di guasto, oltre quella del 9 giugno 2014, chiusa il 12 giugno 2014 e quella del 12 luglio 2014, chiusa il 17 luglio 2014.

Sempre nel merito, per escludere la propria responsabilità, ha richiamato l'art. 15 delle C.G.A., in tema di "segnalazioni guasti e riparazioni", il quale stabilisce che: *"Telecom si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi (...) entro il secondo giorno successivo alla segnalazione significa 60 ore dalla segnalazione; entro il terzo giorno significa entro 78 ore dalla segnalazione; entro il quarto giorno significa entro 96 ore dalla segnalazione. Nel caso di ritardo imputabile a2*

Telecom, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponde su richiesta del Cliente, gli indennizzi di cui al successivo articolo 33, fatta salva la possibilità per il Cliente di richiedere anche l'eventuale maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile ... ". Per ultimo, ha richiamato proprio l'art. 33, in tema di " ritardi nell'adempimento degli obblighi assunti da Telecom nella fornitura del servizio, precisando che a seguito della mancata conciliazione, la convenuta ha, comunque, versato all'utente, l'indennizzo di euro 110,00 (centodieci/00), per i 4 (quattro) giorni di disservizio, pertanto, nulla deve essere più corrisposto all'istante a titolo di indennizzo.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata giudicata necessaria, ai fini della definizione, in quanto già garantito il contraddittorio.

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

Dall'istruttoria è emerso che la presente controversia ha come oggetto l'interruzione del servizio voce, nei mesi di maggio, giugno e luglio 2014.

Tanto premesso, si richiamano gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui all' art. 3, comma 4, della delibera 179/03/CSP, ed, in particolare, l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed ininterrotta dei servizi offerti. L'art. 15 delle condizioni generali di abbonamento Telecom, rubricato "segnalazioni guasti - riparazioni", prevede 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 ... "

Dunque, le condizioni generali di fornitura del servizio Telecom prevedono che l'operatore garantisca 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.

Nel caso *de quo*, dal retro cartellino prodotto dall'operatore risulta che la segnalazione di guasto del 9 giugno 2014 è stata chiusa il 12 giugno 2014, mentre la successiva del 12 luglio è stata chiusa il 17 luglio 2014. Dall'esame dello stesso retro cartellino emerge, altresì, un'altra segnalazione effettuata dall'utente il 30 giugno 2014, chiusa dall'operatore il 10 luglio.

Telecom ha dichiarato di aver già liquidare l'indennizzo per quattro giorni di ritardo, accreditando la somma di euro 110,00 nella fattura n. 8V00177XXX (conto 4/2015, periodo maggio - giugno 2015).

Tuttavia, dalla documentazione prodotta, risulta che l'indennizzo corrisposto dall'operatore si riferisce al guasto segnalato dall'utente nel mese di maggio 2015, che non rientra nell'oggetto dell'odierna controversia. Per questo motivo, nel caso in esame, detratti i giorni di franchigia successivi alle segnalazioni, Telecom dovrà ancora indennizzare l'utente per 9 (nove) giorni di ritardo, così computati: 1 (un) giorno di ritardo, per la segnalazione del 12 luglio 2014 (chiusa il 17 luglio 2014) e 8 (otto) giorni di ritardo per la segnalazione del 30 giugno 2014, per un totale di 9 (nove) giorni di ritardo.

Ravvisato, dunque, l'inadempimento contrattuale dell'operatore, si ritiene ragionevole riconoscere all'istante l'indennizzo per l'interruzione del servizio voce, da computarsi in base al parametro previsto di euro 5,00 pro die ai sensi dell'art. 5, comma 1, della delibera Agcom 73/11/CONS, per importo complessivo di euro 45,00 (quarantacinque/00), così ottenuto: 5,00 x 9 gg di interruzione del servizio.

Non trova accoglimento la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami. In particolare, l'istante ha affermato di aver più volte contattato il servizio clienti, ma di non aver mai ricevuto un riscontro scritto. Orbene, per quanto concerne i contatti al *call center*, si presume che nel corso di dette telefonate il cliente abbia lamentato disservizi corrispondenti a quelli oggetto del presente contenzioso, per cui appare ragionevole che l'operatore, nella medesima circostanza, abbia fornito tutti i riscontri del caso. Mentre, dalla documentazione presente in atti, non risulta alcun reclamo scritto inviato all'operatore.

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione" ed, altresì, che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia...", le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione", nel caso di specie, si ritiene equo non riconoscere le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

L'accoglimento parziale delle richieste avanzate dal l.r.p.t. della società "Crea Petroli xxx" con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società **Tim - Telecom Italia xxx**, per le motivazioni espresse nella parte motiva.

1. La società è tenuta a riconoscere a favore dell'istante la somma di euro **45,00** (quarantacinque/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
2. La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Reggio Calabria, 7 giugno 2016

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

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