



CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINA DIRETTORIALE N. 250 DEL 10-06-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Sola xxxx 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. 43095 del 21 settembre 2015, 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 2 ottobre 2015, prot. n. 44691, 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;

VISTA la nota pervenuta, a mezzo e-mail, il 22 ottobre 2015, con cui la società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

ACCERTATO che le controdeduzioni trasmesse dal legale della ricorrente il 9 novembre 2015 sono irricevibili, poiché prodotte oltre il termine assegnato nella nota di avvio del procedimento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU14 presentato dall'istante attiene a: 1) malfunzionamento del servizio fonia e ADSL; 2) mancata risposta a i reclami; 3) richiesta indennizzi. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, la ricorrente ha lamentato il malfunzionamento della linea voce e ADSL, dal 30 gennaio 2015 al 14 marzo 2015, la mancata risposta ai numerosi reclami effettuati al servizio clienti, nonché al reclamo scritto, inoltrato il 6 marzo 2015, dichiarando di aver subito gravi disagi, a causa di tale malfunzionamento.

Per tali motivi, ha richiesto:

1. La corresponsione degli indennizzi previsti dalle condizioni generali di contratto sia per il malfunzionamento della utenza sia per la mancata risposta al reclamo scritto;
2. Il rimborso delle spese di procedura.

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 25 giugno 2015, in atti.

In data 22 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.

Nel merito, la società resistente ha insistito nel sostenere che, dalle verifiche effettuate, tutte le segnalazioni di guasto risultano ripristinate entro i termini previsti nelle C.G.A. . Per di più, ha sottolineato di aver riscontrato il 14 marzo 2015, la nota del 5 marzo 2015, trasmessa dal legale dell'istante, e di aver successivamente informato quest'ultimo *"... che solo la segnalazione dell'11 marzo 2015, era stata evasa con un solo giorno di ritardo (11 marzo 2015 - 14 marzo 2015)*. Perciò, ha provveduto ad accreditare sul conto del mese di agosto 2015, la somma di euro 7,60, corrispondente ad un giorno lavorativo di ritardo, così come stabilito dalle C.G.A.

A tal fine, ha richiamato l'art. 8, commi 1 e 3, 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 in una delle forme di cui al comma 1"* 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 tutti i guasti segnalati risultano ripristinati entro i termini previsti nelle C.G.A., eccetto per quello dell'11 marzo 2015, per il quale la resistente ha già predisposto l'indennizzo.

Sempre nel merito, per escludere la propria responsabilità, ha richiamato l'art. 7 delle C.G.A., il quale stabilisce che: *"Telecom Italia fornisce un servizio telefonico gratuito di segnalazioni guasti attivo 24 ore su 24 (...) si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi delle rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello di segnalazione"*. Di conseguenza, poiché la resistente ha già versato all'utente, l'indennizzo di euro 7,60 (sette/60), per 1 (uno) giorno di disservizio, nulla deve essere più corrisposto 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 il malfunzionamento della linea telefonica e ADSL, dal 30 gennaio al 14 marzo 2015.

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 ..."*

Nel caso *de quo*, dal retro cartellino prodotto dall'operatore risulta che tutte le segnalazioni di guasto risultano ripristinate entro i termini previsti nelle C.G.A., tranne quella dell'11 marzo 2015, chiusa il successivo 14 marzo, quindi con un giorno di ritardo. A tal fine, si evidenzia che le schermate dei sistemi telematici degli operatori vengono considerate a tutti gli effetti elementi di prova ai fini della valutazione della responsabilità degli operatori, sia nei procedimenti extragiudiziali che nei procedimenti dinanzi all'Autorità Giudiziaria.

Telecom ha dichiarato, altresì, di aver già liquidato l'indennizzo per questo giorno di ritardo, accreditando la somma di euro 7,60 nella fattura n. RU01386XXX (conto agosto 2015).

Tuttavia, dalla documentazione prodotta, risulta che l'indennizzo corrisposto dall'operatore si riferisce al guasto segnalato dall'utente nel mese di giugno 2015, che non rientra nell'oggetto dell'odierna controversia. Per questo motivo, nel caso in esame, dettratti i giorni di franchigia successivi alle segnalazioni, Telecom dovrà indennizzare l'utente per 1 (uno) giorno di ritardo.

Ravvisato, dunque, l'inadempimento contrattuale dell'operatore, si ritiene dover riconoscere all'istante l'indennizzo per malfunzionamento di ciascun servizio (voce e ADSL), 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 un importo complessivo di euro 10,00 (dieci/00), così ottenuto: 10,00 x 1 gg di malfunzionamento dei servizi.

Quanto alla richiesta della parte ricorrente di indennizzo per mancata risposta ai reclami, si richiama l'art. 8 della delibera AgCom 179/03/CSP, il quale stabilisce: *"Gli Organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, per malfunzionamenti o inefficienze del servizio (...) e che è fatto obbligo agli operatori di assicurare la tracciabilità degli stessi reclami, per dimostrare l'esistenza delle segnalazioni da parte degli utenti e dare riscontro ai reclami medesimi entro i termini stabiliti dalle rispettive Carte dei servizi degli operatori"*. Appunto per questo, gli operatori sono tenuti a comunicare l'esito dei reclami e, in caso di rigetto, a fornire tale comunicazione per iscritto, corredandola di adeguata indicazione degli accertamenti compiuti, entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta. Tale regola, come più volte ribadito dall'Autorità, ha il fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esauritivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente superiore. Dunque, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'art. 11, comma 2 della delibera 179/03/CSP.

Tutto ciò premesso, nel caso in esame, l'istante ha provato, attraverso l'esibizione della ricevuta della raccomandata A/R, di aver inoltrato un reclamo all'operatore il 5 marzo 2015, pervenuto a quest'ultimo il 14 marzo 2014.

Non emerge, per contro, dall'istruttoria condotta, alcuna comunicazione dell'operatore al reclamo dell'utente che possa essere considerata come valido riscontro nei termini indicati dalla normativa poco sopra richiamata. Pertanto, si ritiene debba essere riconosciuto all'istante un indennizzo per mancata risposta al reclamo scritto.

Considerato che, nella fattispecie in esame, il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 14 marzo 2015 (data di ricezione da parte di Telecom del reclamo) e il 25 giugno 2015 (data dell'udienza di conciliazione), e corrisponde a 74 giorni (decurtati i 30 gg previsti dalle condizioni generali di contratto dell'operatore in questione), l'indennizzo da riconoscere all'istante deve essere computato in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS secondo il quale: " *Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, 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* ", per un totale di euro 74,00 (settantaquattro/00).

Per ultimo, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00).

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

L'accoglimento delle richieste avanzate dalla signora **Sola A.** con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società **Tim - Telecom Italia xxx**, per le motivazioni espresse nella parte motiva.

1. La società Tim - Telecom Italia è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **50,00** (cinquanta) per le spese di procedura, i seguenti importi interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) euro **10,00** (dieci/00) a titolo di indennizzo per malf funzionamento del servizio (voce e ADSL);
 - b) euro **74,00** (settantaquattro/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
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, 10 giugno 2016

Il Responsabile del Procedimento

F.to **Avv. Antonia Repaci**

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.

F.to **Avv. Rosario Carnevale**