



CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 110 DEL 09/05/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(xxxxxxx La Valle xxxxx c/ Tim- Telecom Italia xxxx - n. utenza xxxxxxx)

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 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;

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 del 12 settembre 2017, prot. n. 36102, 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 19 settembre 2017, prot. n. 36993 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 13 ottobre 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

Il LRPT della società ECO.F. A.L. ha lamentato un guasto della linea telefonica della società, con la conseguente interruzione del servizio voce e ADSL dal 3 al 7 aprile 2017, che, a suo dire, avrebbe causato parecchi disservizi all'attività. In particolare, ha rappresentato che:

- 1) il 3 aprile ha tempestivamente provveduto ad effettuare reclamo all'operatore, a mezzo e-mail;
- 2) la società non usufruiva dei servizi per 5 giorni;
- 3) la mancata riparazione del guasto, entro il termine contrattuale, ha causato un "danno ingiusto", considerata la natura della propria attività;
- 4) il servizio è stato ripristinato il 7 aprile 2017.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 14 giugno 2017, in atti.

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

- a) l'indennizzo per l'interruzione del servizio voce e ADSL dal 3 al 7 aprile 2017;
- b) il risarcimento per "l'ingiusto danno subito";
- c) le spese di procedura.

Il 13 ottobre 2017, 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 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, Tim-Telecom Italia 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 Tim -Telecom Italia, 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 3 aprile, chiusa il successivo 7 aprile 2017, sostenendo che il guasto è stato ripristinato entro il termine contrattuale. Infatti, l'art. 15, punto 2, delle C.G.A. rubricato " Segnalazioni guasto - riparazioni", prevede che: " *Tim si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione*". Infine, conclude, sostenendo che 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 operatore da ogni responsabilità riguardo eventuali disservizi. Tale orientamento è, peraltro, confermato dalle delibere Agcom.

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 assicurato il contraddittorio.

PRELIMINARMENTE, si dichiara l'inammissibilità della richiesta di risarcimento danni, per incompetenza dell'Organo adito, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento.

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

Dalla documentazione prodotta dalle parti è emerso che il guasto della linea telefonica è stato tempestivamente segnalato all'operatore, a mezzo e-mail, il 3 aprile 2017 (allegato all'istanza *de qua*).

La resistente ha sostenuto apoditticamente che il guasto è stato risolto nei tempi previsti dalle Condizioni generali di abbonamento.

A tal proposito, si richiama l'art. 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. Oltre a ciò, l'art. 15 delle C.G.A. stabilisce che Tim- Telecom Italia: "*... si impegna a ripristinare ... i disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione*".

Alla luce di quanto è emerso dall'istruttoria, nel caso di specie, si ravvisa la responsabilità dell'operatore, per inadempimento contrattuale ex art. 1218 c. c., per non aver garantito la continuità nell'erogazione del servizio, all'utente. 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, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, che prevede la duplicazione dell'indennizzo laddove riguardi una linea di tipo "affari".

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* al 3 aprile 2017 (data della segnalazione /reclamo) e il *dies ad quem* al 7 aprile 2017 (data di ripristino del guasto), esclusi i giorni previsti dalle C.G.A. per la risoluzione dei disservizi.

Ne consegue, che la resistente liquidi all'istante, a titolo di indennizzo, per il malfunzionamento del servizio voce e ADSL, l'importo complessivo di euro 20,00 (venti/00), così calcolato: (nella misura doppia dell'importo giornaliero di euro 10,00 per 2 giorni di malfunzionamento).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento di procedura, si accoglie la richiesta di liquidazione delle spese di procedura, per cui, si dispone la corresponsione a favore dell'istante, della somma di euro 50,00, considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'utente, si è concluso con un mancato accordo e considerata l'esiguità della controversia.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

L'accoglimento dell'istanza presentata dal LRPT della xxxxx, 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 20,00 (venti/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce e ADSL, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
 - b) Euro 50,00 (cinquanta/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;

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, 8 maggio 2018

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

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