

CO.RE.COM. CAL/Bia

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 151 DEL 21-06-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Iannò xxxx c/ Tim-Telecom 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 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 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;

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. 42924 del 24 ottobre 2017, con cui il 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 25 ottobre 2017, prot.n. 43117, 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 il 22 novembre 2017, prodotta dalla Società resistente con i relativi allegati nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la memoria di replica dell'istante pervenuta a mezzo e-mail l'1 dicembre 2017 nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 29 maggio 2018;

VISTI la nota e i documenti integrativi inviati dalla parte resistente a mezzo e-mail il 7 giugno 2018 in seguito a richiesta di chiarimenti ex art. 18 comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del presente procedimento, che l'utente, titolare di contratto telefonico di tipo business, riferisce che, il 15 giugno 2017, il servizio fonia veniva sospeso e, nonostante la segnalazione del disservizio, la riattivazione dello stesso avveniva solo l'1 luglio 2017, arrecando notevoli disagi alla sua attività commerciale.

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 26 luglio 2017, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

Per quanto sopra, il ricorrente ha richiesto l'indennizzo per sospensione del servizio dal 16 giugno 2017 sino all'1 luglio 2017 ai sensi degli artt. 5, comma 1, e 12, comma 2, dell' All. A) alla Delibera 73/11/CONS, nonché l'indennizzo per omessa informazione circa i tempi di risoluzione del guasto o possibili impedimenti tecnici ai sensi dell'art. 3, comma 2, dell' All. A) alla Delibera 73/11/CONS, oltre spese di procedura;

Il 22 novembre 2017 la società resistente ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con cui ha eccepito che l'utente ha effettuato una segnalazione di guasto alla linea, ripristinato 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, in cui 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, se non quella per cui la società ha effettuato il ripristino nei termini contrattuali, 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'1 dicembre 2017 la parte istante ha fatto pervenire memoria di replica con cui ha contestato il contenuto della memoria della parte resistente, evidenziando di aver effettuato il 15 giugno 2017 la segnalazione telefonica n. 0022691450 per lamentare il disservizio e di aver ricevuto il 20 giugno 2017 un sms dall'operatore con cui veniva informata della presenza di un guasto generalizzato nella zona, che i tecnici stavano provvedendo a riparare, nondimeno il ripristino della linea è avvenuto l'1 luglio 2017. L'utente contesta in particolare la valenza probatoria del retrocartellino, essendo un atto unilaterale e modificabile, secondo quanto affermato sia dalla giurisprudenza di merito sia dall'Agcom, richiamando in particolare la Delibera 216/11/CONS in cui viene evidenziato che "*... tali documenti, per forma e contenuti, non possono assurgere ad idonei elementi probatori in quanto i dati in essi inseriti non sono certi ma modificabili*". In particolare l'istante sottolinea come le date di apertura e chiusura del guasto, che emergono dal retrocartellino allegato agli atti dall'operatore, siano del tutto discordanti con quanto risulta dall'sms inviato dalla società all'utente dopo la segnalazione del disservizio e quindi insiste nelle proprie richieste;

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 29 maggio 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;

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte parzialmente, nei limiti come di seguito precisato.

Dalla documentazione prodotta dalle parti, in particolare dalla copia del retro cartellino allegato dalla società in seguito a richiesta di chiarimenti istruttori ex art. 18, comma 2, del Regolamento è emerso che il 20 giugno 2017 il disservizio è stato segnalato dall'utente al servizio clienti della Tim -Telecom Italia. Nel caso in cui l'utente lamenti disservizi, spetta all'operatore provare di aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzione e di essere tempestivamente intervenuto per risolvere le problematiche. Infatti, l'art. 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, stabilisce che gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dovuti in contratto in modo regolare, continuo e senza

interruzioni nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Inoltre 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". Nel caso di specie, la resistente non ha provveduto a riparare il guasto nei termini previsti dalla normativa di settore, né la società resistente ha prodotto tabulati che diano prova del funzionamento regolare della linea nel periodo contestato, perciò, stante l'inadempimento contrattuale della società, l'istante ha diritto ad un indennizzo. Nello specifico, dal retro cartellino unificato allegato dall'operatore in sede di integrazione istruttoria, risulta una segnalazione effettuata il 20 giugno 2017, che è stata chiusa il 26 giugno 2017, oltre i termini contrattualmente previsti per la risoluzione dei guasti. Di conseguenza, si ravvisa la responsabilità della società, per inadempimento contrattuale ex art. 1218 c. c., per non aver provveduto alla risoluzione del disservizio nei termini contrattuali e per non aver garantito dunque una continua e regolare erogazione del servizio. L'accertamento della responsabilità dell'operatore implica la corresponsione di un indennizzo per la sospensione del servizio fonia, previsto dal combinato disposto di cui agli artt. 5, comma 1 e 3, e art. 12, comma 2, dell'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS. Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il dies a quo al 20 giugno 2017 (data della segnalazione telefonica), e il dies ad quem al 26 giugno 2017 (data chiusura del disservizio), esclusi i giorni previsti dalle C.G.A. per la risoluzione del disservizio, per un totale di giorni 6. Ne consegue che l'indennizzo è complessivamente pari alla somma di euro 60,00 (sessanta/00), computato nella misura di euro 5 (cinque/00) al giorno x 2, utenza business, per 6 giorni.

Nessun indennizzo può essere liquidato per omessa informazione ai sensi dell'art. 3, comma 2, dell' All. A alla Delibera 73/11/CONS, in quanto come affermato dallo stesso utente l'operatore lo ha informato tramite sms circa la natura del guasto, indicandogli altresì un link cui accedere per poter controllare lo stato della sua segnalazione.

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 50,00 (cinquanta/00), stante l'entità della somma oggetto della controversia, considerato comunque che, nonostante la fondatezza parziale del ricorso, il tentativo di conciliazione, si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori spese per la presentazione dell'istanza di definizione davanti a questo Co.Re.Com.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

L'accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra **Iannò V. M.** 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, la somma di € 60,00 (sessanta/00), a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio fonia, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, nonché la somma di € 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, 21 giugno 2018

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Daniela Biancolini

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