

CO.RE.COM. CAL/Bia

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 230 DEL 26-10-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Capparelli xxxxxx c/ Tim-Telecom xxxx- n. utenza xxxxxxxx- xxxxxxxx)

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. 4671 del 29 gennaio 2018, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria 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 5 febbraio 2018, prot. 6178, 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 2 marzo 2018, con cui la Società resistente ha prodotto la propria memoria difensiva con i relativi allegati nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la memoria di replica pervenuta a mezzo e- mail il 15 marzo 2018 nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del presente procedimento, l'utente riferisce che, dal 12 al 29 agosto 2017, veniva sospesa la fornitura del servizio, e, a partire dal 29 agosto 2017, fino all'11 settembre 2017, veniva fornito un numero provvisorio che subiva a sua volta numerose interruzioni. L'istante precisava inoltre che anche dopo il ripristino del numero originario, a partire dal 12 settembre 2017 sino al 18 ottobre 2017, si registravano altre interruzioni e un malfunzionamento della linea, sulla quale pervenivano telefonate da parte di soggetti che cercavano altri utenti.

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 15 dicembre 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;

- l'indennizzo per mancata fornitura del servizio;
- l'indennizzo per non corretto funzionamento della linea;
- il rimborso delle spese di fatturazione non dovute da agosto 2017 a ottobre 2017;
- l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- le spese di procedura.

Il 2 marzo 2018 la società resistente ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con cui ha eccepito che le prime segnalazioni di malfunzionamento risalgono solo al 22 agosto 2017, 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. Dall'esame di tale documento emerge in particolare che i malfunzionamenti della linea segnalati dall'utente sono stati ripristinati con pochi giorni di ritardo rispetto ai 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.* In ogni caso la società ha già predisposto a favore dell'istante un indennizzo pari ad € 31,20 presente sul conto di novembre 2017. La stessa conclude, evidenziando che, non essendo presenti altre segnalazioni di guasto, e in considerazione della congrua somma già liquidata, all'istante non spetti 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.

Il 15 marzo 2017 la parte istante ha fatto pervenire memoria di replica con cui ha contestato il contenuto della memoria della parte resistente, evidenziando che l'operatore non ha prodotto alcuna documentazione probatoria per giustificare, sotto il profilo tecnico, l'interruzione del servizio e che la presenza di reclami a breve distanza di tempo lascia presumere un malfunzionamento della linea nel periodo indicato. Inoltre l'istante precisa che nella fattura di novembre 2017, con la quale gli è stato corrisposto un indennizzo iniquo e non proporzionale ai disagi subiti, la somma indennizzata viene riconosciuta all'utente a titolo di *" rimborso per la segnalazione del 19 ottobre 2017"*, a riprova che sarebbero state effettuate altre segnalazioni rispetto a quelle indicate dall'operatore e insiste nelle proprie richieste.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 17 settembre 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 vengono accolte parzialmente nei limiti come di seguito precisati.

Dalla documentazione prodotta dalle parti, ed in particolare dalla copia del retro cartellino prodotto dalla società resistente, è emerso che 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 deotti 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, questi, 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 provato di aver provveduto a far cessare i disservizi lamentati dall'istante, garantendo la continuità del servizio. Nello specifico, dal retro cartellino unificato allegato dall'operatore risulta una segnalazione effettuata il 22 agosto chiusa il 26 agosto 2017, seguita da un'ulteriore segnalazione immediatamente successiva aperta lo stesso giorno in cui è stata chiusa la prima, ovvero il 26 agosto 2017, quest'ultima chiusa il 2 settembre 2017, a riprova della continuità del guasto. E' evidente pertanto, attese le segnalazioni consecutive, la persistenza sulla linea telefonica dell'istante nell'arco temporale dal 22 agosto al 2 settembre 2017, di un guasto non completamente riparato, né la società resistente ha prodotto tabulati che diano prova del funzionamento regolare della linea nel suddetto periodo. Di conseguenza, si ravvisa la responsabilità della società resistente, per inadempimento contrattuale ex art. 1218 c. c., per non aver provveduto alla risoluzione definitiva del disservizio, vista la continuità dello stesso, e per non aver garantito dunque una continua e regolare erogazione del servizio. L'accertamento della responsabilità dell'operatore implica, dunque, la corresponsione di un indennizzo per l'interruzione del servizio. Tuttavia, dalla documentazione in atti, emerge che la resistente ha già provveduto a ristorare l'utente per il descritto disservizio, riconoscendogli un indennizzo contrattuale di importo pari ad € 31,20, calcolato secondo i parametri di cui alle C.G.A., corrisposto nella fattura n. RU02441XXX del 14 novembre 2017. Invero, sebbene il rimborso sia intervenuto prima dell'instaurazione della controversia, non copre tutto il periodo in cui si è verificato il disservizio, in quanto l'importo corrisposto applicando i parametri contrattuali ristora l'utente solo per 4 giorni di ritardo nella riparazione, e dunque solo la prima segnalazione dal 22 al 26 agosto 2017. Ciò stante deve essere riconosciuto all'istante anche l'indennizzo in relazione alla seconda segnalazione attesa, come già evidenziato, la continuità del guasto. L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo per l'interruzione del servizio previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) della delibera n. 73/11/CONS, pari ad € 52,50 (cinquantadue/50), computato nella misura di euro 7,50 (sette/50), per 7 giorni, calcolati in riferimento al periodo intercorrente dal 26 agosto 2017 (data seconda segnalazione come da retrocartellino) al 2 settembre 2017 (data chiusura ticket).

L'istante lamenta altresì ulteriori disservizi verificatisi nel periodo successivo sino al 18 ottobre 2017, che non trovano corrispondenza nel retrocartellino unificato depositato dall'operatore, cui va riconosciuto valore probatorio, non avendo l'utente fornito alcuna prova contraria. Non risultano infatti segnalazioni o reclami successivi rispetto a quelli indicati nel retrocartellino, in quanto la segnalazione del 19 ottobre 2017 cui si fa riferimento nel conto di novembre 2017, secondo quanto dichiarato dall'operatore in riscontro alla richiesta formulata dall'Ufficio di chiarimenti ai sensi dell'art. 18, comma 2, del Regolamento, riguarderebbe la ritardata riparazione del guasto segnalato ad agosto 2017 e non una nuova segnalazione di disservizio. Inoltre nel conto di novembre 2017, relativo al periodo dal 16 settembre al 10 novembre 2017, è presente traffico telefonico sull'utenza dell'istante.

Né possono essere presi in considerazione i disservizi lamentati sull'utenza provvisoria attribuitagli dall'operatore nelle more della riparazione del guasto, atteso che l'utente nei propri scritti difensivi e nei formulari indica quale numero provvisorio l'utenza 098161535 che non forma oggetto della presente istanza, e in ogni caso non risultano reclami o segnalazioni in relazione al suddetto numero.

In merito alla richiesta di rimborso delle spese di fatturazione non dovute da agosto 2017 a ottobre 2017, stante la genericità della stessa e l'assenza di documentazione probatoria a sostegno, può essere accolta solo limitatamente alla somma fatturata nel conto di novembre 2017, unico depositato da entrambe le parti, a titolo di spese di riattivazione del servizio pari ad € 13,42, IVA inclusa, in quanto l'interruzione del servizio è imputabile all'operatore.

Da ultimo, la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo deve essere dichiarata inammissibile perché non ha formato oggetto del tentativo di conciliazione, secondo quanto si evince dal verbale in atti, e

in ogni caso non risultano reclami scritti.

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'irrisorietà della somma oggetto della controversia, considerato comunque che, nonostante la fondatezza 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 signora Capparelli G. 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 € 52,50 (cinquanta due/50), a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio, 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. La società Tim- Telecom è tenuta, altresì, a rimborsare la somma di € 13,42 riportata nella fattura n. RU02441XXX del 14 novembre 2017, in quanto non dovuta;
3. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
4. 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";
5. 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, 25 ottobre 2018

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Daniela Biancolini

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

