

CO.RE.COM. CAL/Bia

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 65 DEL 13 -03-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Rappoggio xxxxx c/ Tim-Telecom xxxx- n. utenza xxxxx)

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. 26552 del 20 giugno 2017, 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 21 giugno 2017, prot. 26912, 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 in data 14 luglio 2017, 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 28 luglio 2017 nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttorio acquisita agli atti del presente procedimento, l'utente riferisce che *" dal 3 aprile 2017 la linea telefonica, dopo qualche malfunzionamento veniva interrotta e il telefono risulta muto"*

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 13 giugno 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 come per legge"*

In data 14 luglio 2017 la società resistente ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con cui ha eccepito che i malfunzionamenti della linea segnalati dall'utente sono stati ripristinati 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 dai retro cartellini unificati allegati 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 quelle 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.

In data 28 luglio 2017 la parte istante ha fatto pervenire memoria di replica con cui ha contestato il contenuto della memoria della parte resistente evidenziando di aver più volte contattato il servizio clienti per segnalare l'assenza totale di linea, che si è protratta per 24 giorni, ma gli operatori la invitavano a pazientare, trattandosi di un "guasto generalizzato" che avrebbe comportato più giorni di disservizio. L'utente conclude pertanto insistendo nelle proprie richieste di indennizzo per interruzione della linea voce per 24 giorni, dal 3 aprile al 27 aprile 2017 e per il ritardo nella riparazione del guasto.

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 richieste della parte istante vengono accolte 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 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 provato di aver provveduto a far cessare dei disservizi lamentati dall'istante con continuità. Nello specifico, dal retro cartellino unificato allegato dall'operatore risulta una prima segnalazione effettuata il 3 aprile 2017, un'altra inoltrata il 15 aprile 2017 seguita da un'ulteriore segnalazione, a distanza di pochi giorni, il 19 aprile 2017, a riprova della continuità del guasto, quest'ultima chiusa il 21 aprile. E' evidente pertanto, attese le segnalazioni, ripetute e a breve distanza, nell'arco temporale dal 3 al 21 aprile 2017, la persistenza nel suddetto periodo sulla linea telefonica dell'istante di un guasto non completamente riparato, né la società resistente ha prodotto tabulati che diano prova del funzionamento regolare della linea nelle more tra le segnalazioni dell'utente e le asserite riparazioni del guasto effettuate dall'operatore. 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 il malfunzionamento del servizio, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 5, comma 2 e 3, dell'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS. Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il dies a quo al 3 aprile 2017 (data della prima segnalazione telefonica indicata dallo stesso operatore), e il dies ad quem al 21 aprile 2017 (data in cui il servizio è stato definitivamente ripristinato), esclusi i giorni previsti dalle C.G.A. per la risoluzione del disservizio, per un totale di giorni 16. Ne consegue che l'indennizzo è complessivamente pari alla somma di euro 40,00 (quaranta/00) così calcolata: 2,50 X 16 giorni.

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 Rappoccio V. 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 € 40,00 (quaranta/00), a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, nonchè 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, 12 marzo 2018

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Daniela Biancolini

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

