

## CO.RE.COM. CAL/Bia

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 226 DEL 17-10-2018

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Sapone xxxxx c/ Tim Telecom Italia xxx – n. utenza Oxxxxxxx)

### 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. 3738 del 24 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 31 gennaio 2018, prot. 5482, 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, della Società resistente con i relativi allegati nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA la memoria pervenuta a mezzo e-mail il 6 marzo 2018, dell'istante con i relativi allegati, nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del presente procedimento, che l'istante lamenta l'interruzione della linea telefonica con l'impossibilità di effettuare chiamate e assenza di segnale internet, nel periodo dal 30 maggio sino al 9 giugno 2017, e nei giorni dal 27 al 31 luglio 2017. Tale disservizio, dovuto ad un guasto tecnico alla linea centrale, come comunicato dall'operatore, ha impedito all'utente di svolgere la propria attività lavorativa, essendo titolare di una società avente ad oggetto raccolta di gioco lecito a distanza, che utilizza apparecchiature per il cui funzionamento è necessario il collegamento internet ;

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione , tenutosi in data 13 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 chiesto " *la liquidazione dell'indennizzo spettante ai sensi delle C.G.A. per ogni giorno di mancato funzionamento del servizio per problematiche tecniche imputabili all'operatore Tim, nonché per i disservizi tutt'ora persistenti sulla medesima linea, che ha solo cambiato il numero 0965-680163, oggi linea business per un importo pari ad € 6.000,00 ai sensi del regolamento*";

In data 2 marzo 2018 la società resistente ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con cui ha evidenziato che nel periodo in contestazione, dal 30 maggio al 9 giugno 2017, si verificava un problema di natura tecnica alla linea centrale che necessitava di lunghi tempi di riparazione, non imputabili alla società convenuta. L'operatore esclude ogni responsabilità in merito al verificarsi del disservizio subito dall'utente, ravvisando un'ipotesi di eccezionalità tecnica che esclude il diritto dell'utente di richiedere un indennizzo, secondo quanto previsto al comma 2 dell'art. 4 delle C.G.A. a norma del quale " *il cliente ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 26, fermo restando che Telecom non è in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o ad eventi non direttamente attribuibili alla stessa Telecom*". Il gestore evidenzia altresì che, nonostante l'assenza di responsabilità, la società ha riconosciuto all'istante un indennizzo pari ad € 146,80 fatturato sul conto dell'1 novembre 2017 che egli ha incassato il 15 dicembre 2017. Pertanto la richiesta di indennizzo non può essere accolta conformemente a quanto disposto dall'art. 2 comma 1 della delibera 73/11 CONS. La società evidenzia ancora che in relazione al periodo 27 luglio al 31 luglio 2017, non sono presenti segnalazioni di malfunzionamento, e pertanto 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. Da ultimo l'operatore sottolinea che, diversamente da quanto affermato dall'istante, l'utenza oggetto della controversia è una linea residenziale e non business.

Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

Il 6 marzo 2018, la parte istante ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, memoria di replica in cui ha contestato il contenuto della memoria della parte resistente, sostenendo in particolare che il guasto intervenuto alla linea non ha natura straordinaria, in quanto anche dopo la sua riparazione ha continuato a persistere con funzionamento della linea solo ad intermittenza, e dunque si tratterebbe di normale guasto tecnico dovuto alla cattiva manutenzione della centrale di allaccio, imputabile a mala gestione dell'operatore. In ogni caso l'istante evidenzia come l'operatore non ha fornito prova della corretta fornitura del servizio di telefonia e Adsl, in quanto al contrario dal retrocartellino risultano continui disservizi presenti sulla linea segnalati e non risolti definitivamente. L'inadempimento del gestore determina pertanto il diritto alla liquidazione degli indennizzi richiesti, nonché il rimborso della metà del canone di abbonamento mensile per il malfunzionamento continuo del servizio per tutto il periodo contrattuale e l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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 non possono essere accolte, come di seguito precisato.

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. Nello specifico è emersa una segnalazione di guasto il 30 maggio 2017, chiusa il successivo 7 giugno, oltre i termini previsti per la risoluzione dei guasti dalle C.G.A., e una segnalazione immediatamente dopo la chiusura della prima, effettuata l'8 giugno 2017 e chiusa il successivo 10 giugno, a riprova della continuità del guasto, secondo quanto peraltro ammesso dall'operatore stesso il quale evidenzia che *"nel periodo oggetto di contestazione (30 maggio- 9 giugno 2017) si verificava un problema di natura tecnica alla linea centrale"*. Quest'ultimo tuttavia imputa la responsabilità del guasto ad un evento di eccezionalità tecnica, che ha richiesto un maggior tempo per la risoluzione del disservizio e che esclude il diritto all'indennizzo ex art. 15, comma 3, delle C.G.A. 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. 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" ad eccezione dei guasti di particolare complessità, che vengono riparati tempestivamente. Ai sensi del comma 3 dell'art. 15 delle C.G.A. nel caso di ritardo imputabile alla società rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponde su richiesta del Cliente, gli indennizzi previsti dalle norme contrattuali, fermo restando che l'operatore non è in nessun caso responsabile se il ritardo è attribuibile a forza maggiore o a eventi non direttamente attribuibili allo stesso. Ma nel caso di specie la società non ha fornito alcuna prova in ordine alla natura del guasto tecnico intervenuto alla linea dell'utente e della sua eventuale complessità, al fine di giustificare il ritardo nella riparazione. Pertanto, la società deve ritenersi responsabile, ex art. 15 delle C.G.A., per il ritardo nella riparazione del disservizio, tempestivamente segnalato dall'utente, nonché ex art. 1218 c.c., per non aver provveduto alla risoluzione tempestiva del guasto segnalato dall'utente e per non aver garantito una continua e regolare erogazione del servizio. Per cui la responsabilità della società per l'interruzione del servizio, nel periodo dal 30 maggio al 9 giugno 2017, implicherebbe la corresponsione di un indennizzo. Epperò, dalla documentazione in atti, emerge che la società resistente ha già provveduto a ristorare l'utente per il descritto disservizio, riconoscendogli un indennizzo contrattuale di importo pari ad € 163,37, calcolato secondo i parametri di cui alle C.G.A., comunicatogli con missiva del 22 novembre 2017, fatturato sul conto n. RU02220XXX emesso l'1 novembre 2017 e riscosso dall'utente il 15 dicembre 2017, come da schermata allegata. Tale indennizzo essendo stato erogato dopo l'istanza di conciliazione della controversia, dovrebbe essere calcolato secondo il Regolamento indennizzi, in quanto l'art. 2, comma 1, del suddetto Regolamento esclude l'applicazione dello stesso solo quando l'operatore ha corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi. Senonchè la somma indennizzata, calcolata secondo i parametri contrattuali, è maggiore rispetto a quella che avrebbe dovuto essergli corrisposta, applicando i parametri di cui al Regolamento indennizzi. Invero nell'ipotesi di indennizzi contrattualmente stabiliti di importi unitari superiori a quelli di cui al Regolamento indennizzi il comma 2 dell'Art.2 della suddetta normativa, prevede l'applicazione degli stessi nella decisione della controversia, che dunque devono ritenersi applicabili al caso di specie. In relazione al calcolo dell'indennizzo, occorre evidenziare altresì che l'utenza oggetto della procedura per cui è stata promossa l'istanza (0965682XXX) è una linea residenziale, che, come peraltro ammesso dallo stesso istante, solo successivamente ha cambiato la numerazione, diventando linea business. Alla luce delle considerazioni sopra riportate la richiesta di indennizzo per l'interruzione del servizio nel periodo contestato (30 maggio- 9 giugno 2017) deve ritenersi integralmente soddisfatta.

Dall'istruttoria non emergono elementi probatori per poter accogliere la richiesta di indennizzo per

presunti malfunzionamenti continui della linea per il periodo da maggio a luglio 2017, così come lamentati dall'utente nella memoria di replica. Dal retrocartellino emerge infatti solo un'ulteriore segnalazione effettuata il 28 giugno 2017, chiusa nei termini contrattuali, intervenuta a distanza di diciotto giorni dalla precedente chiusa il 10 giugno 2017. Perciò il disservizio, sebbene eventualmente ripetutosi nel tempo, non può ritenersi continuo. In relazione al guasto lamentato nel periodo dal 27 al 31 luglio 2017, dal retrocartellino unificato, non risulta alcun ticket aperto a seguito di segnalazione da parte dell'utente e dunque alla società non è imputabile alcun inadempimento. Secondo l'orientamento consolidato dell'Autorità la segnalazione è un elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa essere a conoscenza di disservizi che potrebbero interessare le migliaia di utenze dallo stesso gestite, perciò, la mancanza di reclami esime gli operatori telefonici da ogni tipo di responsabilità per malfunzionamenti alla linea telefonica (cfr a tale proposito a titolo esemplificativo Delibera Agcom 34/12/CIR, Delibera Agcom 38/12/CIR, Delibera Agcom 130/12/CIR e più di recente Delibera Agcom n. 64/2016/CIR, Delibera Agcom 73/16/CIR). Del resto i numerosi reclami inoltrati dall'utente si riferiscono tutti alle segnalazioni presenti nel retrocartellino.

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, così come la richiesta di rimborso dei canoni formulata solo in sede di memorie di replica.

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, attesa l'avvenuta corresponsione dell'indennizzo.

Per tutto quanto sopra esposto

#### DETERMINA

Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Signor Sapone xxxxx, nei confronti della società Tim Telecom Italia;

1. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
2. 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";
3. 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, 17 ottobre 2018

**Il Responsabile del Procedimento**  
**Avv. Daniela Biancolini**

**IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.**

Avv. Rosario Carnevale