

**DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/136299/2019**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxx "xxx" DI LOIACONO**

**xxx - TIM xxx (Kena mobile)**

**IL DIRETTORE**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom” e succ. modif. e int.;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, 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;

VISTA l’istanza della società xxx xxx "xxx" DI LOIACONO xxx, del 14/06/2019 acquisita con protocollo N. 0260350 del 14/06/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

L’istante rappresenta: “cliente telecom con già procedimenti in corso per vari disservizi subiti dal gestore tim mi ritrovo nuovamente senza linea voce dal 1 dicembre 2018, ho sporto infiniti reclami presso il 187 e infine in data 28/01/2019 ho inviato l’ennesimo reclamo tramite pec al gestore tim per far presente che il disservizio e l’isolamento della linea voce continua da due mesi e che sta arrecando notevoli danni (per il quale è stato richiesto ovvio indennizzo automatico ma invano). a tale reclamo non ho ricevuto alcun tipo di riscontro se non la sola risoluzione del problema della linea isolata in data 7 febbraio 2019. trattasi di un’attività commerciale, quindi tutto ciò sta arrecando un grosso problema alla struttura e un forte danno economico”, tanto asserito ha avanzato le seguenti richieste: “indennizzo per mancata risposta ai reclami indennizzo per sospensione del servizio voce storno/ rimborso delle fatture varie ed eventuali spese di procedura”.

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste dell’istante. Nel merito, 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, per dare attuazione a tale norma, l’operatore ha istituito il servizio clienti 187/191, per ricevere le segnalazioni guasti dagli utenti. La stessa ha sostenuto che la tracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, che sono dei documenti in cui vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dall’operatore, in modo da garantire la tracciabilità di tutte le vicende relative all’utenza, così come espressamente richiesto dall’AgCom. In particolare, ha rappresentato che: “Da verifiche effettuate nel sistema guasti “Opera”, non si rilevano segnalazioni di guasto nel periodo oggetto di contestazione, vi è la presenza di

una sola segnalazione di guasto aperta in data 01.02.19 e chiusa in data 06.02.19, oltre i tempi previsti dalla normativa vigente". Per tale ritardo la resistente ha già provveduto a corrispondere all'istante l'indennizzo pari ad € 41,85 per quattro giorni di ritardo nella riparazione del disservizio segnalato, rimborso visibile sul conto n. 2/19. A tale proposito, quest'ultima evidenza che le somme rimborsate sono state calcolate secondo i parametri previsti dalle C.G.A. e sono conformi ai principi di equità e proporzionalità previsti dall'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, in quanto soddisfano l'intero periodo intercorrente tra la data di segnalazione del disservizio e la data di effettivo ripristino dell'utenza. Il gestore conclude, osservando che, dalla documentazione agli atti, non è stata riscontrata l'esistenza di reclami scritti o ulteriori segnalazioni telefoniche, e che, secondo un orientamento confermato da diverse delibere AGCOM, la mancanza di reclami esclude ogni tipo di responsabilità per malfunzionamenti alla linea telefonica. Per tali motivi, ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dal ricorrente, perché infondate sia in fatto sia in diritto. Successivamente, quest'ultimo ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, una memoria con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha contestato le deduzioni avversarie, evidenziando di aver esperito numerosi reclami telefonici per sollecitare la eliminazione del disservizio e lamentando la mancata esibizione del riscontro al reclamo scritto allegato agli atti, e di cui l'operatore non ha fornito prova. Contesta inoltre le fatture emesse nel periodo di sospensione di cui chiede il rimborso e rappresenta che il disservizio si è protratto continuativamente dall'1 dicembre 2018 sino alla sua eliminazione, avvenuta il 7 febbraio 2019.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere parzialmente accolte. Dalla documentazione prodotta dalle parti, e in particolare dalla copia del retro cartellino depositato dalla società resistente emerge una segnalazione dell'1 febbraio 2019, chiusa oltre i termini previsti dalle C.G.A. per rimuovere i guasti. L'operatore ha provveduto ad indennizzare l'istante per il ritardo, accreditandogli a titolo di rimborso la somma di € 41,85 sul conto n. 2/19. Ai sensi dell'art. 2 del Regolamento indennizzi, non si applicano gli indennizzi in esso stabiliti se l'operatore entro 45 giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto. Nel caso di specie, la società ha accolto il reclamo nel termine previsto, provvedendo a corrispondere l'indennizzo automatico che però non è stato calcolato secondo i parametri contrattuali per tutta la durata del guasto. Ciò in quanto, dalla documentazione in atti emerge che, diversamente da quanto riportato nel retrocartellino, il disservizio sussisteva già prima dell'1 febbraio, data da cui è stato riconosciuto l'indennizzo. Invero, come è ormai pacifico, il retrocartellino unificato non ha valore probatorio assoluto, trattandosi di documento interno, privo peraltro di intestazione, non idoneo a garantire piena certezza in ordine agli elementi in esso contenuti. In effetti, ai sensi dell'art. 2712 c.c., tale elemento, costituisce piena prova dei fatti e delle cose in esso rappresentate ove non venga disconosciuta la conformità ai fatti o alle cose medesime da colui contro il quale è prodotto. Nel caso in esame, dalla documentazione esaminata affiora che il guasto presumibilmente si era verificato il 28 gennaio, data in cui l'istante ha presentato il reclamo e, stante il ritardo per la riparazione dello stesso, il 31 gennaio ha promosso un procedimento cautelare davanti questo Co.re.com., archiviato il successivo 7 febbraio in seguito alla riattivazione dell'utenza. Non ci sono invece evidenze che comprovino la sussistenza del guasto nel periodo antecedente al reclamo, in quanto non risulta la tracciabilità di reclami scritti o telefonici in relazione a tale arco temporale. Per le ragioni sopra espresse, la responsabilità della società per il disservizio, stante l'obbligo di garantirne la regolare e continuativa fruizione ai sensi dell'art. 3, comma 4, della Delibera 173/03/CSP, implica la corresponsione di un indennizzo, da computarsi in base al parametro previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 6, commi 1 e 3, e 13, comma 3, dell'Allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS. Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il dies a quo al 28 gennaio 2019 (data del primo reclamo), e il dies ad quem al 7 febbraio 2019 (data riattivazione della linea), esclusi i giorni previsti dalle C.G.A. per la eliminazione del disservizio, per un totale di giorni 9. Perciò, la resistente è tenuta a liquidare all'istante, a titolo di indennizzo per interruzione del servizio voce, l'importo di euro 108,00 (centotto/00), così calcolato:  $6 \times 9 \times 2$  utenza business, cui occorre detrarre l'importo di € 41,85 a suo tempo corrisposto, e dunque dovrà corrispondergli complessivamente la somma di € 66,15. Per quanto concerne la richiesta di storno/rimborso delle fatture emesse durante il periodo dell'interruzione del servizio, si propende per la legittimità della fattura n.1/19 (relativa al periodo nov-dic 2018), atteso che come già evidenziato non vi è prova di disservizi sulla linea per il mese di dicembre, mentre andrà parzialmente stornata/rimborsata la fattura n.2/19 (relativa al periodo gen-feb 2019), periodo in cui il ricorrente non ha usufruito del servizio. Si rigetta la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, in quanto l'operatore ha dato seguito a quanto lamentato dall'utente, provvedendo a riattivare la linea e a

erogargli l'indennizzo automatico entro il termine previsto contrattualmente. Da ultimo, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), considerato che tutta la procedura si è svolta tramite la piattaforma del "Conciliaweb", e che l'istante ha presenziato all'udienza di discussione tramite collegamento in audioconferenza.

#### DETERMINA

- TIM xxx (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 14/06/2019, è tenuta a liquidare in favore del ricorrente, mediante assegno o bonifico bancario, la somma Euro 66,15 (sessantasei/15), a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, inoltre è tenuta a stornare/rimborsare parzialmente il conto n.2/19 in relazione al periodo in cui si è verificata l'interruzione del servizio. La predetta, infine, è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico a favore dell'istante, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore  
rosario carnevale