

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/239519/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA FOTIA X - TIM X (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 dell’utente FOTIA X, del 05/02/2020 acquisita con protocollo N. 0052250 del 05/02/2020

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: “in data 4 novembre l’utente ha effettuato il passaggio dell’utenza n. 09656X da infostrada a tim. A seguito dell’avvenuta portabilità si sono verificati 2 disservizi. 1) il numero 09656X risultava attivo solo se contattato dagli operatori telecom e vodafone, mentre se chiamavano gli altri operatori rispondeva una voce automatica che dice va che il numero non era attivo. Tale disservizio più volte segnalato telefonicamente, e’ stato risolto solo a seguito di istanza gu5, in data 20.12.2019. In sede di conciliazione, tuttavia non e’ stato raggiunto un accordo in merito all’indennizzo. 2) il secondo disservizio e’ la mancata trasparenza del numero telefonico in caso di chiamate sui cellulari dei clienti dello studio, che vedendo numero sconosciuto non rispondevano al telefono. Tale disservizio permane a tutt’oggi.”, e ha chiesto “indennizzo per il disservizio sub 1) 540 euro (decorrenza dal 4/11/19 fino al 20/12 2019, ossia 45 gg per 6.00 euro per due essendo utenza affari) indennizzo per disservizio sub 2) 1080 euro (decorrenza dal 4/11/2019 ad oggi, per euro 6.00 al giorno per due essendo utenza affari) totale indennizzo 1620 euro”.

L’operatore , in merito al disservizio relativo alle telefonate in entrata che non possono essere effettuate da alcuni operatori, rileva che lo stesso risulta risolto immediatamente dopo la ricezione dell’istanza ex art. 5 del Regolamento e precisa che l’istante non aveva mai sollevato nessun tipo di reclamo precedentemente al deposito del GU5, perciò la società resistente non poteva essere a conoscenza di tale disservizio. Osserva altresì che, dalla documentazione agli atti, non risulta l’esistenza di reclami scritti o ulteriori segnalazioni telefoniche. Sottolinea a tale proposito che la segnalazione è elemento indispensabile affinché l’operatore telefonico possa essere a conoscenza di un eventuale disservizio che colpisce una delle migliaia di utenze dallo stesso gestito. Invero, secondo l’ orientamento consolidato dell’Autorità , confermato da diverse delibere (69/11/CIR; 9/12/CIR; 34/12/CIR; 38/12/CIR; 113/12/CIR; 127/12/CIR; 130/12/CIR) l’assenza di reclami esime l’operatore

telefonico da ogni responsabilità per ogni tipo di disservizio che possa interessare le utenze telefoniche, se non segnalato, per il che nessun indennizzo può essere riconosciuto. Rappresenta inoltre che, per quanto riguarda invece il problema relativo alla mancata trasparenza del numero che risulta riservato, ovvero che non compare in uscita, il cliente nel modulo di rientro ha fleggiato l'opzione che prevede il riservato totale come si evince dalla documentazione allegata. Precisa inoltre che, anche per tale disservizio l'istante non ha mai inoltrato nessun tipo di reclamo, né ha chiesto la variazione dell'utenza telefonica, e ciò esclude il riconoscimento di alcun tipo di indennizzo ai sensi dell'art. 14 dell' All. A della Delibera n. 347/18/Cons. La società esclude pertanto alcun tipo di responsabilità a suo carico e chiede il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto. Successivamente, l'istante 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 precisato che, contrariamente a quanto asserito da controparte, ha segnalato i disservizi all'operatore mediante servizio clienti, secondo quanto si evincerebbe da un sms inviato da questi il 2 dicembre 2019 in riscontro a una segnalazione relativa all'utenza in contestazione. Questi rileva altresì di aver segnalato al gestore anche il problema della mancata trasparenza del numero telefonico, e contesta di aver apposto alcun flag nel modulo di rientro, per come sostenuto dalla controparte, né risulta nel suddetto documento una richiesta di numero riservato.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte parzialmente. L'utente lamenta in primo luogo il malfunzionamento della linea telefonica, atteso che l'utenza risultava attiva solo se contattata da alcuni operatori. Il disservizio, secondo quanto confermato dalla società resistente, è stato risolto solo dopo il deposito presso questo Ufficio dell'istanza cautelare. Per tale motivo, si configura la responsabilità della società per il malfunzionamento del servizio che implica la corresponsione di un indennizzo, da computarsi in base al parametro previsto ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 6, comma 2, e 13, comma 2, dell'Allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS. Con riferimento al periodo indennizzabile, occorre considerare che l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile allorché il disservizio venga segnalato da parte del cliente, dal momento che questi non può avere contezza dell'inefficienza e né può, quindi, provvedere alla sua rimozione. E' vero sì che l'onere della prova della rimozione del disservizio segnalato, ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente grava l'onere della segnalazione del problema; in difetto, nessun addebito potrebbe gravare sull'operatore. In base a un consolidato indirizzo espresso dalla stessa Autorità e da numerosi Co.re.com., il mancato assolvimento dell'onere di reclamo, da parte dell'utente, esime l'operatore da responsabilità per eventuali disservizi, dal momento che questi non può avere contezza dell'inefficienza e né può, quindi, provvedere alla sua rimozione. Nel caso di specie l'istante ha espresso le proprie doglianze soltanto al momento della presentazione dell'istanza ex art. 5 del Regolamento, secondo quanto da lui stesso confermato nella schermata in cui vengono indicati i reclami effettuati, non avendo egli fornito data e codici identificativi di eventuali segnalazioni telefoniche o di reclami scritti. Per cui, si ritiene di individuare il dies a quo al 25 novembre 2019 (data presentazione GU5), e il dies ad quem al 6 dicembre 2019 (data in cui la procedura ex art. 5 è stata archiviata, in quanto la società resistente ha comunicato il regolare funzionamento della linea senza alcuna contestazione successiva da parte dell'istante), esclusi i giorni previsti dalle C.G.A. per la eliminazione del disservizio, per un totale di giorni 10. Perciò, la resistente è tenuta a liquidare all'istante, a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio, l'importo di euro 60,00 (sessanta/00), così calcolato: 3 X 10 giorni X 2 utenza business. L'istante lamenta inoltre la mancata trasparenza del numero telefonico che risulta riservato. Invero, dalla documentazione acquisita in atti, non risulta alcun tracciamento - scritto o verbale - di segnalazione e/o reclamo in relazione al suddetto disservizio, né è stata individuata altra documentazione volta a sollecitare alla resistente la eliminazione del disservizio lamentato, in quanto quest'ultimo non è menzionato nell'istanza ex art. 5 del Regolamento, e ciò, quindi, esclude la sussistenza di un inadempimento imputabile all'odierna resistente, per come sopra evidenziato. Inoltre il disservizio non è stato evidenziato neppure nell'istanza UG, e dunque la richiesta di indennizzo per la mancata trasparenza del numero telefonico è altresì inammissibile, in quanto non ha formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione.

DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 05/02/2020, è tenuta a liquidare in favore del Sig. Fotia X, mediante assegno o bonifico bancario, la somma Euro 60,00 (sessanta/00), a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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