

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/309150/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Fera 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 Fera X, del 23/07/2020 acquisita con protocollo n. 0317096 del 23/07/2020

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: “Tra l’istante Fera X e la Spett.le TIM X, si instaurava, a tutti gli effetti, regolare rapporto contrattuale per i servizi voce e dati a far data dal 01 marzo 2020. • Fin da subito, però, il servizio dati, era inutilizzabile. • Questo impedimento, era dovuto, sia ad una oggettiva ridottissima velocità di connessione (rilevata anche attraverso appositi strumenti atti alla misurazione, c.d. "Speed Test"), sia all'impossibilità di poter connettere in Wi-Fi qualsiasi device che fosse oltre un metro di distanza dal modem/router. • Si sottolinea che l'abitazione dell'istante è un open-space e per tale motivo, non è possibile imputare a muri separatori la mancata diffusione di segnale. • L'istante, dunque, subito contattava il Servizio Clienti per esporre la problematica. • TIM, a seguito del reclamo, provvedeva a fissare una data per l'intervento del tecnico. • Il tecnico incaricato, provvedeva a chiamare il giorno prima dell'appuntamento prefissato, rimandando l'intervento, nonostante non vi era ancora obbligo di quarantena. • Pazientemente, l'istante attendeva fino al 15 maggio 2020, data in cui riprendeva a contattare il Servizio Clienti, in quanto la situazione non era variata dal primo reclamo. • Negli svariati contatti avvenuti, veniva dichiarata necessaria una modifica di frequenza di banda, effettuata con intervento da remoto, per il quale, veniva comunicato all'utente, l'addebito di un costo che sarebbe stato presente nella fattura successiva (SIC!) • Tale intervento, ad ogni modo, non risultava risolutivo circa la problematica riscontrata e lamentata. • Nonostante gli innumerevoli reclami, nonché richiesta di intervento del tecnico, come già era stato stabilito tempo prima al fine di sostituire il modem/router quale unica possibile soluzione per tale disservizio, non vi è stato alcun ricontatto per la sostituzione e/o altra risoluzione. • Si precisa, inoltre, che il modem/router, viene regolarmente citato tra le voci di costo in fattura, per un importo pari ad € 5,00/mese. • Ma vi è di più: infatti, la situazione lavorativa familiare dell'istante, soprattutto in questo delicatissimo periodo, è stata ed è focalizzata sul servizio dati, in quanto l'utente, in prima persona, esercita la professione di docente e la figlia è una studentessa universitaria. • Appare evidente che tale disservizio ha creato enormi disagi e difficoltà al fine di svolgere una essenziale e fondamentale quotidianità in tutti i suoi

aspetti". Tanto argomentato, ha domandato: "- storno della voce di costo in merito all'intervento effettuato da remoto, che l'operatore comunicava, sarebbe stato addebitato nella successiva fattura. - rimborso della somma di € 15,00 in merito alla voce di costo inerente il modem/router di € 5,00/mese (€ 5,00 x 3 mensilità - marzo, aprile e maggio). - parziale rimborso/storno delle fatture, detraendo dalle somme totali, la quota riguardante il servizio dati. - immediata sostituzione del modem/router, essenziale per poter usufruire del servizio dati. - corresponsione di € 300,00 per i disagi subiti dall'utente".

La resistente argomenta che: "da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione risulta attivata in data 05.03.2020 con l'offerta Tim Super Mega + Opzione Mobile + Modem in Vendita". Evidenzia che ai sensi dell'art. 8, comma 3, Delibera 179/03/CSP, gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità dei reclami e delle segnalazioni da essi presentati. Tale rintracciabilità è garantita dal retro cartellino unificato, in cui vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dall'operatore. Dall'esame del suddetto documento, si constata che sono presenti solo tre segnalazioni, tutte ripristinate nei tempi previsti dall'art. 15, comma 4, delle C.G.A. Rileva che l'istante lamenta soprattutto l'impossibilità di utilizzare il modem adsl in modalità wi-fi, per questo motivo, contattando il servizio 187 ha chiesto la sostituzione del prodotto, non effettuata anche a causa del periodo di emergenza sanitaria in corso all'epoca dei fatti (Covid 19). Che però è stato effettuato un intervento tecnico a pagamento di Assistenza Tecnica da remoto, chiamato "Doctor Tim", e gli è stato addebitato l'importo di € 29,95, presente sul conto di giugno 2020, ciò in quanto - a dire della resistente - la configurazione del WIFI non è prevista nell'assistenza gratuita fornita dal gestore per il disservizio della linea dati. Rileva altresì che il 26 maggio 2020 è stata aperta una procedura ex art. 5 del Regolamento per il ripristino della linea dati, e che dopo gli approfondimenti effettuati da "Open Access" il ricorso è stato chiuso il 10 giugno 2020, poiché in seguito alle verifiche tecniche eseguite sono stati riscontrati parametri di qualità relativi alla connessione ad Internet da postazione fissa nel rispetto dei livelli di qualità del Servizio per cui TIM si impegna contrattualmente; di ciò è stato fornito riscontro scritto all'utente. Sottolinea pertanto che la problematica lamentata da quest'ultimo riguarda esclusivamente la connessione Wifi e non un disservizio sulla rete dati, atteso che dalle verifiche fatte non sono emerse anomalie nella qualità del servizio dati. Precisa al riguardo che "Tim garantisce il corretto funzionamento della rete dati che arriva al Modem, mentre il collegamento Wi fi dipende dai Canali radio che si configurano sul modem che sono suscettibili di variazioni a seconda delle frequenze che possono a volte interferire sul segnale". Esclude quindi a proprio carico il riconoscimento di alcun indennizzo, atteso che il collegamento wifi è di esclusiva gestione domestica dell'utente. Per tutto ciò, chiede il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto. Successivamente, il ricorrente 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 e integrazioni, una nota con cui, oltre a insistere nelle richieste già formulate, ha contestato -ex adverso- le argomentazioni sopra illustrate, e ha precisato le proprie domande chiedendo anche il riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo e, nell'ipotesi di fatture insolute, lo storno totale dell'eventuale posizione debitoria, con ritiro della pratica di recupero crediti atteso che gli eventuali importi addebitati non sarebbero dovuti, avendo manifestato la volontà di risolvere il contratto. Ha inoltre chiesto le spese di procedura.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande della parte istante possono essere accolte parzialmente. In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità delle pretese risarcitorie formulate dal ricorrente, ovvero la corresponsione di una somma per i disagi subiti, poiché esse esulano dalla competenza dell'Organo adito, ai sensi dell'articolo 20 del Regolamento, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Le richieste di risarcimento dei danni, tuttavia, possono essere interpretate come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, qualora se ne ravvisino i presupposti, come statuito "dal paragrafo III.1.3 delle - Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", di cui alla delibera n. 276/13/CONS. La presente controversia riguarda il malfunzionamento della linea dati, a dire dell'istante, sin dalla conclusione del rapporto contrattuale. 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 dedotti 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 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, garantendogli la continuità del servizio. Dall’esame del retro cartellino, prodotto agli atti, emergono invero quattro segnalazioni nel periodo in contestazione, ovvero: - una aperta il 16 marzo 2020 e chiusa il 18 dello stesso mese, entro il termine contrattuale - le altre invece effettuate a distanza di circa due mesi dalla precedente una di seguito all’altra nel mese di maggio (una il 15, chiusa il 18, un’altra il 16, chiusa il 19 e l’ultima il 19, chiusa il 21) . Ciò lascia presupporre la continuità del disservizio, tanto che il 26 maggio (subito dopo la presunta risoluzione dell’ultima segnalazione), il ricorrente ha promosso un procedimento cautelare dinanzi a questo Ufficio per ottenere un provvedimento temporaneo per il ripristino del servizio dati. Appare evidente – stando ai fatti descritti – che il guasto segnalato il 15 maggio non sia stato eliminato definitivamente. Mentre per quanto riguarda il periodo precedente emerge che nell’intervallo tra la prima segnalazione di marzo, risolta nei termini, e quelle successive di maggio, ovvero nell’arco di tempo di circa due mesi, non sono presenti reclami o segnalazioni ulteriori rispetto a quelli indicati nel retrocartellino, che peraltro coincidono con le date delle segnalazioni telefoniche di cui l’istante ha indicato i codici identificativi. Sebbene la società escluda la propria responsabilità in merito al guasto segnalato, a suo dire dovuto al collegamento del Wi Fi, di gestione esclusiva dell’utente, la stessa deve comunque ritenersi responsabile ex art. 1218 c.c., oltre che ex art. 15 delle C.G.A., per il ritardo nella riparazione del disservizio, posto che non ha allegato un rapporto tecnico da cui possa evincersi la tipologia del guasto. Invero, l’operatore sostiene che dal dettaglio del Ticket relativo alla segnalazione del 15 maggio, emergerebbe che si tratta di un problema di configurazione dei canali radio del WI FI. Ma nelle note del documento in questione è specificato solo che l’istante è stato istruito da remoto da un tecnico su come cambiare il canale radio per ottimizzare il segnale, e ciò nonostante il disservizio non è stato eliminato, come dimostrano le successive segnalazioni di guasto a breve distanza di tempo e l’inoltro del GU5, con l’emissione di un provvedimento temporaneo. Per escludere la propria responsabilità (ex art. 1218 c.c.) non è sufficiente che la resistente affermi che il disservizio non è a essa imputabile, deve di converso dare prova della regolarità dei servizi e del fatto che il guasto o il ritardo nelle riparazioni siano dipesi da cause ad essa non imputabili. Di conseguenza, si ravvisa la responsabilità della stessa, per inadempimento contrattuale ex art. 1218 c. c., per non aver provveduto alla eliminazione definitiva del disservizio, e per non aver garantito dunque una continua e regolare erogazione del servizio. L’accertamento della responsabilità dell’operatore implica, dunque, a suo carico la corresponsione al ricorrente di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio dati da computarsi in base al parametro previsto ai sensi dell’ art. 6, comma 2, dell’Allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il dies a quo al 15 maggio 2020 (data della segnalazione), e il dies ad quem al 19 giugno 2020 (data in cui l’istante ha chiesto di risolvere il contratto, mostrando disinteresse per la risoluzione del problema), esclusi i giorni previsti dalle C.G.A per la eliminazione del disservizio, per un totale di giorni 33. Perciò, la resistente è tenuta a liquidare all’istante, a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio dati, l’importo di euro 99,00 (novantanove/00), così calcolato: 33 g X 3 . Si accoglie anche la domanda di storno del costo dell’intervento di assistenza tecnica da remoto, addebitato sul conto di giugno 2020, posto che la società non ha dato prova della non gratuità del suddetto intervento, mentre si rigetta quella di rimborso del costo del modem e quella di sostituzione dell’apparecchio, atteso che non vi è prova del mancato funzionamento dello stesso. Si accoglie inoltre la richiesta di storno/rimborso delle fatture in quota parte in relazione al servizio dati, emesse durante il periodo di malfunzionamento dello stesso dal 15 maggio al 19 giugno 2020. Non può invece essere accolta la richiesta di storno/rimborso di tutte le fatture emesse dopo la richiesta di cessazione del rapporto contrattuale, in quanto il deposito - nel corso della procedura di conciliazione - della nota del 19 giugno 2020 non è equiparabile alla volontà di recedere, poiché, oltre a non essere stata manifestamente espressa, non è stata portata a conoscenza del gestore con le formalità prescritte dal contratto (raccomandata A/R accompagnata dal documento di riconoscimento). In effetti, il recesso avendo natura di atto recettizio, non acquista efficacia sino a quando non giunge a conoscenza dell’altra parte, e deve essere formulato in termini che non possano sorgere equivoci di nessun genere. Il fatto è che l’istante, pur avendo depositato in sede di conciliazione una nota con cui avrebbe inteso recedere dal contratto, non ha manifestato tale volontà né nel verbale di mancato accordo, né nell’atto introduttivo dell’odierno procedimento, per cui la resistente non ha potuto dare seguito alla richiesta. Si rigetta la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, in quanto non allegato agli atti, ma è stata indicata la data di un reclamo, a mezzo PEC, di cui non si conosce il contenuto, e che comunque è stato riscontrato in sede di tentativo di conciliazione, avvenuto il 6 luglio 2020. Da ultimo, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare a favore della parte istante, ai sensi dell’articolo 20, comma 6, del Regolamento, l’importo di euro 50,00 (cinquanta/00), considerato che la procedura si è

svolta tramite la piattaforma del “Conciliaweb”, e che l’istante ha presenziato all’udienza di discussione tramite collegamento in audioconferenza. Il maggiore importo richiesto dall’istante non è infatti giustificato, attesa la mancata allegazione della prova di eventuali (e pertinenti) spese sostenute, secondo quanto previsto dall’art. 20, comma 6, del Regolamento.

DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 23/07/2020, è tenuta a liquidare alla Sig.ra X FERA, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme - € 99,00 (novantanove/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento della linea dati, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di definizione della controversia. - € 50,00 (cinquanta/00) per spese di procedura. La società è inoltre tenuta : - a stornare il costo dell’intervento di assistenza tecnica da remoto dell’importo di € 29,95, addebitato sul conto di giugno 2020; - a stornare/rimborsare la quota parte relativa al servizio dati, dalle fatture emesse nel periodo dal 15 maggio al 19 giugno 2020; - a ritirare, a propria cura e spese, eventuale pratica di recupero crediti.

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