

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/333525/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA SCARFO' 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 SCARFO' X, del 30/09/2020 acquisita con protocollo n. 0401602 del 30/09/2020

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: “Il sottoscritto è già da più di tre mesi che patisce seri problemi con il servizio internet, infatti, inizialmente, lo stesso risultava malfunzionante sino a quando da venerdì scorso si è interrotto. Anche il servizio voce da più di due mesi risulta malfunzionante, nel senso più specifico, si avverte un forte fruscio e dunque risulta impossibile ascoltare la telefonata. A nulla sono valsi gli innumerevoli reclami inviati sia a mezzo telefono che a mezzo pec rimasti tutti senza riscontro alcuno.”. Tanto argomentato, ha domandato: “Si chiede nel più breve tempo possibile che il servizio internet venga ripristinato in quanto risulta interrotto da venerdì 31.07.2020. Si chiede anche il ripristino del servizio voce. Si chiede anche il giusto indennizzo per mancato riscontro al reclamo violazione degli obblighi informativi e per interruzione e malfunzionamento servizi (voce e internet).”.

La società ha richiamato l’art. 8, commi 1, della delibera 179/03/CSP, secondo cui: “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, è attivo il servizio clienti 187/191, a disposizione degli utenti per le segnalazioni dei guasti. Ha aggiunto 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, e per come specificato dettagliatamente dal comma 3 del predetto articolo. Ha stigmatizzato che, nel periodo oggetto di contestazione, dall’esame del suddetto documento, emerge che non sono presenti reclami e i TT aperti risultano evasi nei tempi previsti dalla normativa vigente. Non risultano segnalazioni di guasto nel periodo in considerazione e nemmeno reclami telefonici. Infatti, sostiene la resistente, a ogni reclamo telefonico è assegnato un codice identificativo che contestualmente è comunicato all’utente, al fine della tracciabilità

e per eventuali aggiornamenti sullo stato della pratica; tutto ciò non l'ha riscontrato. Conclude, infine, richiamando – attesa l'assenza di reclami - l'orientamento, confermato da diverse recenti delibere AGCOM, secondo cui , appunto, la mancanza di reclami esime l'operatore telefonico da ogni tipo di responsabilità per malfunzionamenti alla linea telefonica, in quanto la segnalazione è elemento indispensabile affinché egli possa essere messo a conoscenza di un eventuale disservizio che colpisce una delle migliaia di utenze dallo stesso gestite e richiama a tale proposito diverse Delibere dell'Autorità conformi al suddetto orientamento. Richiama altresì l'orientamento giurisprudenziale, secondo cui sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio che nel caso di specie non è stato assolto. Per tutto ciò ha chiesto 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, evidenziando che, contrariamente a quanto sostenuto dalla resistente i disservizi lamentati sono già stati segnalati dal mese di febbraio 2020 e ripristinati all'esito della procedura cautelare promossa dinanzi a questo Ufficio (GU5 31328/20) .

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande della parte istante possono essere accolte parzialmente. La presente controversia riguarda il malfunzionamento della linea telefonica, a dire dell'istante, sin dal febbraio 2020, nonché l'interruzione del servizio internet a partire dal successivo 31 luglio. 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”. Dall'esame del retro cartellino, prodotto agli atti, nell'arco temporale indicato dall'istante emergono diverse segnalazioni, ma tutte a distanza di circa un mese l'una dall'altra, di cui una sola non risolta nei termini contrattuali (ovvero la segnalazione del 23 febbraio risolta il 3 marzo, fuori termine). Ciò a riprova che l'operatore a fronte delle segnalazioni è intervenuto e ha risolto tempestivamente i disservizi. Nel mese di luglio invece dal retrocartellino emergono diverse segnalazioni a breve distanza tra loro, inoltre il ricorrente ha presentato a questo Ufficio una domanda per chiedere l'adozione di un provvedimento temporaneo, con cui ha lamentato l'interruzione del servizio internet a partire dal 31 luglio 2020, e ha chiesto il ripristino anche del servizio voce malfunzionante. Il che lascia presumere che vi sia stato un malfunzionamento dei servizi a partire dal 2 luglio, cui ha fatto seguito l'interruzione totale del servizio internet dal 31 luglio, risolto definitivamente grazie alla procedura cautelare. Di conseguenza, si ravvisa la responsabilità della resistente, 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 della resistente implica, quindi, a suo carico la corresponsione al ricorrente di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce e dati da computarsi in base al parametro previsto ai sensi dell' art. 6, comma 2, dell'Allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, e di un indennizzo per l'interruzione del servizio internet 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, in relazione al malfunzionamento del servizio voce, si ritiene di individuare un primo periodo dal 23 febbraio (data segnalazione non risolta nei termini contrattuali) al 3 marzo (data chiusura) esclusi i giorni previsti dalle C.G.A per la eliminazione del disservizio, per un totale di giorni 7, e un altro dal 2 luglio (data segnalazione) al 24 agosto 2020 (data in cui l'operatore ha comunicato la risoluzione dei disservizi in sede di GU5), esclusi i giorni previsti dalle C.G.A per la eliminazione del disservizio, per un totale di giorni 58. Con riferimento al malfunzionamento del servizio internet, si ritiene invece di individuare un primo periodo dal 23 febbraio (data segnalazione non risolta nei termini contrattuali) al 3 marzo (data chiusura) esclusi i giorni previsti dalle C.G.A per la eliminazione del disservizio, per un totale di giorni 7 e un altro dal 2 (data segnalazione) al 31 luglio 2020 (data a partire dalla quale il servizio si è interrotto), esclusi i giorni previsti dalle C.G.A per la eliminazione del disservizio, per un totale di giorni 34. Perciò, la resistente è tenuta a liquidare all'istante, a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce, l'importo di euro 174,00 (centosettantaquattro/00), così calcolato: 58 g X 3, nonché l'importo di € 102,00 (centodue/00), a titolo di

indennizzo per malfunzionamento del servizio internet. La società è inoltre tenuta a corrispondere l' indennizzo per l' interruzione del servizio internet con riferimento al periodo dal 31 luglio al 24 agosto, secondo quanto emerge dagli atti della procedura cautelare ex art. 5 del Regolamento, esclusi i giorni previsti dalle C.G.A per la eliminazione del disservizio, per un totale di giorni 23. Pertanto, a tal uopo, dovrà liquidare all'istante l'importo di euro 138,00 (centotrentotto/00), così calcolato: 23 g X 6. Si rigetta la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, in quanto non è allegato in atti alcun reclamo scritto, nonché la richiesta di indennizzo per mancato assolvimento degli oneri informativi, in quanto questi ultimi sono stati ottemperati nel corso della procedura cautelare.

DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 30/09/2020, è tenuta a liquidare al Sig. X SCARFO', mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme - € 174,00 (centosettantaquattro/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento della linea voce, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia. - € 102,00 (centodieci/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento della linea internet, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia. - € 138,00 (centotrentotto/00) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio internet, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione 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