

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/52604/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA VIZZARI XXX - TIM XXX

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 VIZZARI XXX, del 30/11/2018 acquisita con protocollo N. 0213901 del 30/11/2018

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, titolare dell’utenza telefonica 0965/755XXX, ha lamentato un guasto a tale utenza nel periodo aprile/giugno 2018, evidenziando che il servizio è stato ripristinato oltre il termine contrattuale. In base a tale premessa, l’utente ha chiesto: 1. l’annullamento di tutte le fatture insolute; 2. l’indennizzo per malfunzionamento del servizio; 3. le spese di procedura. Il tentativo obbligatorio di conciliazione promosso dalla ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale del 27 novembre 2018.

Nel rispetto dei termini procedimentali, la resistente ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, rilevando che: a) da verifiche effettuate negli applicativi in uso a Tim-Telecom (Siebel CRM), le doglianze dell’istante non trovano riscontro; b) dall’analisi del retro cartellino guasti, nel periodo in contestazione, risulta una sola segnalazione risalente al 18 giugno 2018, con chiusura disservizio il successivo 26 giugno; c) il guasto è stato causato da forza maggiore, per cui il ripristino del servizio ha richiesto un tempo maggiore, rispetto a quanto previsto dalle norme contrattuali. Nel merito, la resistente ha eccepito che si è trattato di “eccezionalità tecnica” che esclude ogni responsabilità dell’operatore, richiamando, a tal proposito, l’art. 15, comma 4, delle C.G.A., il quale sancisce che: “il Cliente ha diritto agli indennizzi di cui al successivo articolo 33 (...) fermo restando che Telecom Italia non è in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi (mancato/ritardi rilascio dei permessi di scavo, autorizzazioni) non direttamente attribuibili alla stessa Telecom”, e l’art. 4, comma 3, sempre delle C.G.A. che stabilisce: “il Cliente ha diritto agli indennizzi di cui al successivo articolo 26 fermo restando che Telecom Italia non è in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi (mancato/ritardi rilascio dei permessi di scavo, autorizzazioni) non direttamente attribuibili alla stessa Telecom”. Per questi motivi, ha declinato

ogni responsabilità dal momento che non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte dell'operatore, chiedendo il rigetto, poiché la domanda risulta infondata 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 ss.mm. ii. , una propria memoria di replica, con cui, in primis, ha eccepito la tardività della memoria presentata dall'operatore, in secundis, ha insistito nelle richieste già formulate, contestando le deduzioni presentate dall'operatore, in ordine alla presunta "eccezionalità tecnica".

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. In via preliminare, si rileva l'inammissibilità dell'eccezione sollevata dalla parte istante, in ordine alla tardività della presentazione delle memorie difensive da parte dell'operatore, giacché l'art 16 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS e ss.mm. ii. , rubricato "Procedura " al punto 2 stabilisce che: "Le parti convenute hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione dell'avvio del procedimento. Entro i successivi dieci giorni, sempre a pena di irricevibilità , le parti possono presentare memorie di replica ...". Nel caso de quo, l'istante ha lamentato un guasto alla linea telefonica dal 18 al 29 giugno 2018, chiedendo, oltre all'indennizzo, lo storno delle somme addebitate in fattura, relative al predetto periodo. Di converso, la resistente si è limitata a contestare le avverse richieste, dichiarando che si è trattato di un guasto originato da un evento eccezionale, di conseguenza non indennizzabile, ai sensi e per gli effetti degli articoli 15, punto 4, e 4, punto 2, delle condizioni generali di abbonamento. Relativamente all'asserito guasto della linea telefonica, preliminarmente, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento della richiamata Autorità, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Per questo motivo, qualora l'utente lamenti il ritardo nel ripristino del servizio, rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili, ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, l'operatore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, per cui appare insufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ne consegue che ai sensi dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale - Cass., SS.UU., sentenza del 6 aprile 2006, n. 7996 - accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione per inadempimento, grava sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova, in ordine all'effettiva regolarità della prestazione. Qualora, l'operatore non assolva a tale onere probatorio, deve ritenersi l'inadempimento contrattuale di questi. Orbene, nel caso de quo, la resistente non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica, né ha dato prova della piena funzionalità del servizio medesimo, si è limitato a mere asserzioni, adducendo la forza maggiore, e quindi l'eccezionalità tecnica, senza allegare alcuna prova tecnica per poter escludere ogni responsabilità. Dunque, l'accertamento della responsabilità dell'operatore implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito, ai sensi dell'art. 11, comma 2, della delibera n. 179/03/CSP, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 6, comma 1, delibera n. 347/18/CONS. Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il dies a quo nel giorno 20 giugno 2018 (data entro cui il disservizio si sarebbe dovuto risolvere) e il dies ad quem nel giorno 29 giugno 2018 (data di ripristino del guasto). Ne consegue, che la misura dell'indennizzo spettante per il ritardo nella riparazione del guasto è pari a euro 60,00 (sessanta/00), così calcolato: euro 6,00 per 10 giorni di interruzione. Inoltre, si ritiene, di dover disporre lo storno degli importi addebitati in fattura (n. RU01338XXX, emessa il 4 luglio 2018, di euro 35,76), per il periodo oggetto del disservizio - dal 20 al 29 giugno 2018 - , poiché, in mancanza della prestazione, non è legittimo esigere il pagamento della stessa. Per 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).

DETERMINA

- TIM XXX, in accoglimento dell'istanza del 30/11/2018, è tenuta a , liquidare tramite assegno o bonifico, in favore dell'istante, le seguenti somme: • euro 60,00 (sessanta/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella riparazione del guasto, come descritto nella parte motiva, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia; • la predetta società è tenuta, altresì, a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante, procedendo allo storno dalla fattura n. RU01338XXX,

emessa il 4 luglio 2018, di euro 35,76 – per il periodo oggetto del disservizio (dal 20 al 29 giugno 2018); • 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