

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/13360/2018
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Orsi 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 dell’utente Orsi XXX, del 06/09/2018 acquisita con protocollo N. 0120203 del 06/09/2018

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:

Il 02 marzo 2018 contattava il servizio clienti per segnalare un guasto alla linea dati, concordando con l’operatore l’intervento di un tecnico a pagamento, il cui costo sarebbe stato addebitato nella prima fattura utile. Ma, nonostante il suddetto intervento, il modem continuava a non funzionare, per cui l’utente il 15 successiva il servizio assistenza, operatore C668 (Ilaria), al fine di segnalare il perdurare del disservizio. Successivamente il 17.03.18 l’istante effettuava un’ulteriore segnalazione per evidenziare la mancata risoluzione del guasto e in tale occasione gli veniva proposto nuovamente l’assistenza tecnica a pagamento, che però rifiutava. Non avendo ricevuto alcun riscontro alle segnalazioni, l’istante si rivolgeva a questo Ufficio per chiedere un provvedimento temporaneo per il ripristino immediato del servizio dati, ma il disservizio non è mai stato risolto. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l’istante ha presentato le seguenti richieste: 1) sistemazione del malfunzionamento del modem adsl e ripristino dei servizi con riconoscimento dell’offerta Tim Smart Fibra Limited edition a € 29,90; 2) Indennizzo ex. Art. 5 All. A Del. Cons. 73/11; 3) Indennizzo ex. Art. 11 Mancata risposta ai reclami All. A Del. Cons. 73/11 ; 4) Rimborso forfettario disagi arrecati € 150,00

L’operatore evidenzia che, nel periodo oggetto di contestazione, sono previste tre segnalazioni aventi ad oggetto non un malfunzionamento ma richieste di assistenza su wi-fi. Queste sono state ripristinate nei termini previsti dall’art. 15 delle CGA che al punto 2 stabilisce che: “ Tim si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione”, secondo quanto si evince dal retro cartellino unificato allegato, in cui vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dall’operatore, in modo da garantire la tracciabilità di tutte le vicende relative all’utenza ai sensi dell’art. 8, comma 3, Delibera 179/03/CSP. Il gestore evidenzia altresì che, dalla documentazione agli atti non risulta l’esistenza di reclami scritti o ulteriori segnalazioni telefoniche. La mancanza di reclami esime gli operatori da ogni responsabilità per malfunzionamenti alla linea telefonica ciò in quanto, secondo un

orientamento confermato dalle recenti Delibere Agcom, la segnalazione è un elemento indispensabile, ai fini della conoscibilità dei disservizi che potrebbero interessare le migliaia di utenze dagli stessi gestite e per consentire ai gestori di provvedere alla risoluzione dei guasti segnalati. Dunque l'operatore conclude che nel caso di specie non sono riscontrabili inadempimenti da parte della società convenuta e che all'istante, peraltro moroso, non spetta alcun tipo di indennizzo.

Dalla documentazione prodotta dalle parti, ed in particolare dalla copia del retro cartellino prodotto dalla società resistente, è emerso che il disservizio è stato segnalato dall'utente al servizio clienti della Tim –Telecom Italia. 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 di Telecom Italia e dell'art. 15 delle Condizioni Generali di Abbonamento, Tim- Telecom, 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. Nello specifico, dal retro cartellino unificato allegato dall'operatore, risultano tre segnalazioni intervenute il 3, il 9 e il 15 marzo 2018, a riprova che il disservizio non è stato risolto. E' evidente pertanto, attesa la vicinanza temporale delle segnalazioni nel periodo contestato, la persistenza nel suddetto periodo di un guasto della linea dati non completamente riparato, né la società resistente ha prodotto tabulati che diano prova del funzionamento regolare della stessa. Di conseguenza, si ravvisa la responsabilità della società resistente, per inadempimento contrattuale ex art. 1218 c. c., per non aver provveduto alla risoluzione definitiva del disservizio, vista la continuità dello stesso, e per non aver garantito dunque una continua e regolare erogazione del servizio. Ciò sino al momento in cui l'operatore, in occasione dell'ennesima segnalazione dell'utente, avendo riscontrato un problema dovuto al malfunzionamento del Wifi, non coperto contrattualmente, ha proposto l'intervento di un tecnico a pagamento che l'istante ha rifiutato, secondo quanto da lui stesso dichiarato, non consentendo la risoluzione definitiva della problematica. L'accertamento della responsabilità dell'operatore implica, dunque, la corresponsione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio dati, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 6, comma 2 e 3, dell'Allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS. Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il dies a quo al 2 marzo 2018 (data della prima segnalazione telefonica), e il dies ad quem al 17 marzo 2018 (data in cui l'utente ha rifiutato l'assistenza tecnica a pagamento), esclusi i giorni previsti dalle C.G.A. per la risoluzione del disservizio, per un totale di giorni 15. Ne consegue che l'indennizzo è complessivamente pari alla somma di euro 45,00 (quarantacinque/00) così calcolata: 3,00 X 15 giorni. Si rigetta invece la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, atteso che agli atti non risultano reclami scritti ma solo segnalazioni telefoniche alle quali è stato dato riscontro il 29 marzo 2018, nell'ambito del procedimento cautelare e dunque entro i termini contrattualmente previsti. Alla luce del contegno tenuto dalle parti nel corso dell'intera procedura, si ritiene equo riconoscere in favore dell'utente il rimborso in via forfettaria delle spese di procedura nella misura di euro 50,00, considerato anche che l'utente è ricorso ad assistenza tecnica.

DETERMINA

- TIM XXX, in accoglimento dell'istanza del 06/09/2018, è tenuta a La società Tim- Telecom Italia è tenuta a liquidare in favore dell'utente, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di € 45,00 (quarantacinque/00), a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio dati, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, nonché la somma di € 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