

**DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/135816/2019**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxx DI xxx E xxx  
DE BARTOLO xxx - TIM xxx (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 della società xxx DI xxx E xxx DE BARTOLO xxx, del 13/06/2019 acquisita con protocollo N. 0258327 del 13/06/2019

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: “dall’ 11.02.2019 l’utenza telefonica e il servizio internet sono completamente isolati, impedendoci sia ricevere ed effettuare chiamate e sia di navigare. tale malfunzionamento e' stato prontamente segnalato. tale malfunzionamento sta procurando notevoli disagi, considerato che in questi giorni siamo impossibilitati a restare in contatto con i nostri clienti ed a ricevere gli ordini “. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti, quest’ultimo ha presentato le seguenti richieste: “ripristino immediato della linea; indennizzo di euro 1.000 per l’interruzione della linea telefonica e internet”.

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante. Nel merito, ha richiamato l’art. 8, commi 1, della delibera 179/03/CSP, a mente del quale: “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, l’operatore ha istituito il servizio clienti 187/191, per ricevere le segnalazioni guasti dagli utenti. La stessa ha sostenuto 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. In particolare, ha rappresentato che: “Da verifiche effettuate nel sistema guasti “Opera”, nel periodo oggetto di contestazione, si rileva la presenza di una sola segnalazione di guasto (aperta in data 13.02.19 e chiusa in data 22.02.19) chiusa oltre i tempi previsti dalla normativa vigente, in quanto si trattava di un guasto procurato da eventi meteorologici verificatisi nella zona di ubicazione dell’utenza telefonica, i quali avevano causato la fulminazione di un cavo telefonico”.

Sempre nel merito ha richiamato l'art. 15, punto 2, delle C.G.A, laddove si 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 segnalazione.....Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati". Evidenzia infine che all'utente non spetta nessun tipo di indennizzo, a norma dell'art. 15.4 delle C.G.A., in quanto il guasto de quo è stato determinato da cause a ella non imputabili, circostanza che esclude qualsiasi responsabilità a carico di quest'ultima per l'inadempimento dell'obbligo di erogazione del servizio. Il gestore conclude osservando altresì che, dalla documentazione agli atti, non risulta l'esistenza di reclami scritti o ulteriori segnalazioni telefoniche. Per tali motivi, 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 ed integrazioni, una memoria con cui ha contestato le deduzioni avversarie, eccependo la mancanza di prove da parte della resistente "in ordine alla particolare complessità del guasto da riparare, né all'attribuzione del ritardo nella riparazione a cause di forza maggiore ovvero ad eventi ad essa non attribuibili". Eccepisce altresì che non si è verificato alcun evento meteorologico eccezionale che possa aver determinato il guasto, ma in ogni caso egli non è stato informato delle difficoltà incontrate nella eliminazione dello stesso. Conclude infine insistendo nelle richieste già formulate e avanzando in più richiesta di risarcimento dei danni e delle spese di procedura.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere parzialmente accolte. In via preliminare, si rigetta la richiesta di risarcimento danni, che oltre ad essere stata formulata tardivamente in sede di repliche, esula dalle competenze dell'Organo adito, ai sensi dell'articolo 20 del Regolamento. Dalla documentazione prodotta dalle parti, e in particolare dalla copia del retro cartellino depositato dalla società resistente, è emersa una segnalazione del 13 febbraio 2019, chiusa oltre i termini previsti per rimuovere i guasti dalle C.G.A.. Sebbene l'operatore attribuisca la causa del guasto ad un eccezionale evento meteorologico, considerandolo di eccezionalità tecnica, egli deve comunque ritenersi responsabile, anche ex art. 1218 c.c., oltre che ex art. 15 delle C.G.A., per il ritardo maturato nella riparazione; quantunque esso sia stato tempestivamente segnalato dall'utente. Se è infatti vero che la stessa non è responsabile della causa del guasto, ricondotta alla fulminazione di un cavo telefonico, altrettanto non può dirsi per la riparazione, che l'operatore avrebbe dovuto eseguire entro "il secondo giorno non festivo, compreso il sabato, successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione" ex art.15 C.G.A., in quanto la calamità naturale che ha determinato la fulminazione del cavo , per ammissione della stessa resistente, è stata sì la causa dell'interruzione, ma non del ritardo nella riparazione. In base all'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni. Le uniche eccezioni riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione, la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi ed informativi in capo all'operatore, che nel caso che ci occupa non sono stati adempiuti, in quanto non risulta (né l'operatore ha fornito alcuna dimostrazione in tal senso) che l'utente sia mai stato debitamente informato circa i motivi del ritardo nella riparazione del guasto o degli impedimenti riscontrati nella riattivazione della linea. Si richiama a tale proposito la Determinazione n. 18/15 Co.re.com. Emilia Romagna secondo cui "la circostanza addotta dall'operatore secondo cui l'interruzione della linea è dipesa da causa di forza maggiore non pare pertanto giustificare la mancata fruizione del servizio da parte dell'istante, in quanto se non può addossarsi alla società medesima il fatto in sé è comunque evidente che l'operatore ha l'obbligo di verificare le cause dell'interruzione del servizio e di predisporre con urgenza la riattivazione". Per le motivazioni sopra espresse, la responsabilità della società per la mancata funzionalità del servizio, implica la corresponsione di un indennizzo, da computarsi in base al parametro previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 6, commi 1 e 3, e 13, comma 3, dell'Allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS. Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il dies a quo al 13 febbraio 2019 (data della segnalazione telefonica), e il dies ad quem al 24 febbraio 2019 (data chiusura disservizio), esclusi i giorni previsti dalle C.G.A. per la risoluzione del disservizio, per un totale di giorni 10. Perciò, la resistente è tenuta a liquidare all'istante, a titolo di indennizzo per interruzione del servizio voce, l'importo complessivo di euro 120,00 (centoventi/00), così calcolato: 6 X 10 X 2 utenza business. Parimenti, è tenuta a corrispondere per l'interruzione del servizio internet, in relazione al medesimo periodo, l'importo complessivo di euro 120,00 (centoventi/00), così calcolato: 6 X 10 X 2 utenza business. Per quanto concerne la richiesta di ripristino della linea, si prende atto che essa è già stata soddisfatta nelle more della definizione dell'istanza, con la riparazione del guasto. Si rigetta la richiesta relativa alle spese di procedura, in quanto formulata tardivamente.

## DETERMINA

- TIM xxx (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 13/06/2019, è tenuta a liquidare in favore del ricorrente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme: a. Euro 120,00 (centoventi/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia; b. Euro 120,00 (centoventi/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio internet, oltre gli 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