

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/140087/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Lo Giudice xxx 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 dell’utente Lo Giudice xxx xxx, del 24/06/2019 acquisita con protocollo N. 0275084 del 24/06/2019

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, titolare dell’utenza telefonica 0965/886XXX, ha lamentato la completa interruzione dei servizi, nell’istanza si legge: “In data 20/07/2018, l’utente ha subito la completa interruzione dei servizi. In pari data ha aperto una segnalazione ma il guasto è stato riparato solo il 04/08/2018. In data 08/08/2018, tramite pec, è stato richiesto un indennizzo per il disservizio ma la Tim non ha risposto al reclamo. In data 30/08/2018, si è verificata una ulteriore interruzione dei servizi che è stata segnalata lo stesso giorno ma il guasto è stato riparato solo il 4/09/2018”. In base a tale premessa, l’utente ha chiesto: 1. l’indennizzo per l’interruzione dei servizi, pari ad euro 300,00; 2. l’indennizzo per la mancata risposta ai reclami, pari ad euro 200,00; 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 18 giugno 2019.

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato. In particolare, ha rappresentato che: “... Da verifiche effettuate nel sistema guasti “Opera”, nel periodo oggetto di contestazione, si rileva la presenza di due segnalazioni di guasto, chiuse oltre i tempi previsti dalla normativa vigente, in quanto si trattava di guasti complessi per il cui ripristino erano necessari tempi maggiori, come verificabile dalle note tecniche allegate. Nel merito ha richiamato l’art 15 delle C.G.A. che stabilisce: “Telecom si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/ o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione ...”, sostenendo che il guasto è stato determinato da cause non imputabile all’operatore telefonico - guasti di particolare complessità ... forza maggiore o eventi non direttamente attribuibili alla stessa Telecom - , per cui l’operatore non può ritenersi responsabile per il ritardo nella riparazione del disservizio. Per di più, ha sottolineato che non risulta in atti alcun elemento che possa configurarsi quale reclamo, neppure telefonico. Difatti, ad ogni reclamo telefonico

è assegnato un codice identificativo che contestualmente è comunicato all'utente, per la sua tracciabilità e per eventuali aggiornamenti sullo stato della pratica. Ha precisato che l'utenza in contestazione è cessata in data 24 ottobre 2018, in seguito a richiesta di cessazione del 2 ottobre 2018, dunque, entro i termini previsti dalla normativa vigente. Oltre a ciò, ha sottolineato che è presente una morosità di euro 138,48. Per questi motivi, ha chiesto il rigetto integrale dell'istanza.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la domanda della parte istante è parzialmente fondata e meritevole di accoglimento, nei limiti che seguono. Nel caso di specie, l'istante ha lamentato l'interruzione della linea nei seguenti periodi: dal 20 luglio al 4 agosto 2018 e dal 30 agosto al 4 settembre 2018. Di contro, l'operatore si è limitato a contestare le avverse richieste, dichiarando che si è trattato di un guasto di particolare complessità, originato da un evento eccezionale, e pertanto non indennizzabile, ai sensi e per gli effetti dell'art. 15 delle condizioni generali di contratto. Preliminarmente, si osserva che, in base alla Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Perciò, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che le doglianze manifestate sono da ricercare in circostanze a egli non imputabili, ovvero da fatti tecnici non determinati da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, e non è sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Infatti, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale - in particolare, sentenza della Corte di Cass. , SS.UU. , n. 7996 del 6 aprile 2006- accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento, incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Dunque, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Orbene, nel caso di specie, la resistente non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente al dedotto disservizio, riferito ai periodi lamentati, né ha data prova della piena funzionalità del servizio medesimo. Si è limitata, sic et simpliciter, ad asserzioni relativamente all'impossibilità di ripristino, entro i tempi previsti dal contratto, adducendo la particolare complessità e/o la forza maggiore del guasto, senza tuttavia allegare alcuna prova tecnica per poter escludere eventuali responsabilità. Tanto meno, ha provato di aver garantito il servizio in modo regolare e continuo, o di aver posto in essere tutti gli interventi tecnici necessari per garantire l'erogazione del servizio in maniera corrispondente agli standard di qualità e continuità contrattualmente previsti. Ne consegue, che l'operatore deve ritenersi responsabile per il disservizio alla linea telefonica intestata all'istante, con il conseguente diritto di quest'ultimo ad avere riconosciuto la liquidazione di un indennizzo proporzionale al disagio patito. Dall'analisi del retro cartellino prodotto dall'operatore sono confermati i due periodi di interruzione del servizio. Per la prima interruzione il dies a quo si individua nella data del 24 luglio 2018 (data della segnalazione) e il dies ad quem nella data del 4 agosto 2018 (data chiusura disservizio). Invece, per la seconda interruzione, il dies a quo parte dal 30 agosto 2018 (data della segnalazione) e il dies ad quem nella data del 4 settembre 2018 (data chiusura disservizio), per cui, esclusi i giorni previsti dalle C.G.A. per la risoluzione del disservizio, il totale dei giorni di disservizio risulta essere di 12. Ai fini della quantificazione del suddetto indennizzo, il parametro economico da utilizzare è di euro 6,00 per ogni giorno di disservizio, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, All. A, delibera n. 73/11/CONS ss.mm. ii , modificata dalla delibera 347/18/CONS, che disciplina il caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici. Dunque, l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari all'importo di euro 72,00 (euro 6,00 pro die per 12 giorni di disservizio). Di contro, non può trovare accoglimento, la richiesta di mancata lavorazione della disdetta, inoltrata all'operatore il 2 ottobre 2018, a mezzo PEC, poiché dall'analisi della documentazione in atti, è emerso che la stessa è stata lavorata, entro i tempi previsti dalla normativa vigente; difatti, l'utenza è cessata il 24 ottobre 2018. Analogamente, non trova accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, giacché non sussiste alcun tracciamento di reclami in atti. Infine, 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), considerato che tutta la procedura si è svolta tramite la piattaforma del "Concilia Web". Per tutto quanto sopra:

DETERMINA

- TIM xxx (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/06/2019, è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico, in favore dell'istante, le seguenti somme: euro 72,00 (settantadue/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione dell'utenza telefonica, come descritto nella parte motiva, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia; 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