

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/305071/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CANCELLIERE 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 CANCELLIERE X, del 14/07/2020 acquisita con protocollo n. 0301977 del 14/07/2020

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: “Dalla data del 1 dicembre 2019 pativo l'interruzione della linea telefonica la quale veniva ripristinata, dopo notevoli richieste, reclami e solleciti, solo in data 5 aprile 2020. Procedo ad esperire tentativo di conciliazione ma l'offerta prospettata dall'operatore non è stata ritenuta congrua. L'offerta infatti non teneva minimamente conto dei giorni di disservizio, peraltro non contestati dall'operatore e quindi pacificamente riconosciuti, e delle bollette pagate mensilmente da dicembre ad aprile nonostante il non funzionamento della linea.”. Tanto argomentato, ha domandato: “Indennizzo per i 126 giorni di interruzione del servizio per euro 1300 euro Rimborso pari alle fatture pagate per tutti i 4 mesi nonostante l'impossibilità di usufruire del servizio (stante addebito diretto sul conto). Ogni fattura è pari ad euro 32,9 * 4 mensilità 131,6 Totale 1431,6”.

La resistente evidenzia che ai sensi dell’art. 8, comma 3, Delibera 179/03/CSP. gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità dei reclami e delle segnalazioni da essi presentati. Tale rintracciabilità è garantita dal retro cartellino unificato, in cui vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dall’operatore. Dall’esame del suddetto documento, si constata che “nel periodo oggetto di contestazione, si rileva la presenza di un guasto con evidenza TT CRA00004970X del 24/12/2019 correlato al TT master MTTM0000026X guasto plurimo e TT CRR0000499X (vedi dettaglio allegato) correlato a TT master NMTM0016735X codice riscontro u da cui si evince che TRATTASI DI DANNO DA TERZI IGNOTI ed evidenza TT CRR0000515X data fine disservizio 01/04/2020 per pali a terra”. La società perciò esclude ogni responsabilità, in quanto il guasto de quo è stato determinato da cause ad essa non imputabili, e ciò escluderebbe il diritto dell’utente di richiedere l’indennizzo ai sensi dell’art. 15,

comma 4, delle C.G.A. Rileva che l'istante ha effettuato un solo reclamo: il 29 gennaio 2020, a cui ha tempestivamente risposto, comunicandogli il motivo del perdurare del guasto e che non risultano altre analoghe segnalazioni nel periodo oggetto del contendere, né risulta che sia stato richiesto un provvedimento temporaneo. Richiama a tale proposito le Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche che stabiliscono che se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio, il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore. La società conclude quindi chiedendo 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.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande della parte istante possono essere accolte parzialmente. La presente controversia riguarda l'interruzione della linea telefonica che, a dire dell'istante, sarebbe perdurata dall'1 dicembre 2019 sino al 5 aprile 2020. Dall'esame del retro cartellino e del dettaglio dei Ticket aperti, prodotti agli atti, emergono tre segnalazioni nel periodo in contestazione, di cui due a breve distanza l'una dall'altra, ovvero: - una aperta il 24 dicembre 2019 e chiusa il 26 dello stesso mese, - l'altra aperta l'8 gennaio e chiusa il successivo 22 gennaio. Quest'ultima dunque risulta inoltrata dopo un breve lasso di tempo dalla prima, il che lascia presumere la continuità del disservizio, risolto oltre il termine contrattuale. Inoltre dal retrocartellino si evince una terza segnalazione, a distanza di tempo dalle precedenti, aperta il 18 marzo e chiusa il 3 aprile 2020, oltre i termini previsti dalle C.G.A. per la risoluzione dei guasti. E' evidente quindi, come dalle risultanze della documentazione prodotta dalla resistente, che si tratti di due guasti distinti. Sebbene il retrocartellino "potrebbe non avere valore probatorio assoluto, trattandosi di documento interno ... non idoneo a garantire piena certezza in ordine agli elementi in esso contenuti, tuttavia, ai sensi dell'art. 2712 c.c., esso costituisce piena prova dei fatti e delle cose in esso rappresentate ove non venga disconosciuta la conformità ai fatti o alle cose medesime da colui contro il quale è prodotto" (si veda a tale proposito Corecom Emilia Romagna Delibera n. 70/20, conforme a Corecom Calabria, determina n. 140/2018). In effetti l'istante, pur sostenendo la persistenza di un unico e prolungato guasto, nell'intervallo tra le segnalazioni del primo e del secondo disservizio, ovvero nell'arco di tempo di circa due mesi, non ha sporto reclami o segnalazioni ulteriori rispetto a quelli indicati nel retrocartellino, che peraltro coincidono con le date dei messaggi da egli ricevuti da parte dell'operatore di presa in carico delle segnalazioni e di risoluzione del disservizio, allegate al fascicolo documentale. Né ha mai promosso la procedura ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento davanti all'Autorità, e, d'altronde, non ha neppure manifestato l'intenzione di recedere dal contratto, vista la mancata fruizione del servizio. Va inoltre rilevato che non si sono rilevate evidenze in atti di segnalazioni e/o reclami relativi al periodo precedente alla prima segnalazione del 24 dicembre 2019, come da retrocartellino. Occorre considerare che l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile allorché il disservizio venga segnalato dal cliente. Tale esigibilità - va da sé - non può essere pretesa in assenza di segnalazione. E' vero sì che l'onere della prova della rimozione del disservizio segnalato, ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente grava l'onere della segnalazione del problema; in difetto, nessun addebito potrebbe gravare sull'operatore. Per il che, deve ritenersi che si siano verificati due guasti all'utenza telefonica in contestazione, nei seguenti periodi: il primo dal 24 dicembre 2019 (data prima segnalazione) al 22 gennaio 2020 (data chiusura disservizio) e il secondo dal 18 marzo (data seconda segnalazione) al 3 aprile 2020 (data risoluzione disservizio). Sebbene la società escluda la propria responsabilità in merito ai guasti segnalati, essendo stati determinati da cause ad essa non imputabili, la stessa deve comunque ritenersi responsabile ex art. 1218 c.c., oltre che ex art. 15 delle C.G.A., per il ritardo nella riparazione del disservizio. In base all'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, infatti, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni. Le uniche eccezioni a tale principio 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 e informativi in capo all'operatore, che nel caso di specie 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 dei guasti o degli impedimenti riscontrati nella riattivazione della linea. Invero per escludere la propria responsabilità (ex art. 1218 c.c.) non è sufficiente che l'operatore affermi che il disservizio non è a egli imputabile, deve di converso dare prova della regolarità dei servizi e del fatto che il guasto o il ritardo nelle riparazioni siano dipesi da cause ad esso non imputabili (in effetti non vi è prova agli atti degli interventi

tecnici effettuati). 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 dell'operatore implica, dunque, a suo carico la corresponsione al ricorrente di un indennizzo per l'interruzione del servizio voce da computarsi in base al parametro previsto ai sensi dell' art. 6, comma 1, dell'Allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, con riferimento ai periodi come sopra indicati, esclusi i giorni previsti dalle C.G.A. per la eliminazione del disservizio, per un totale quindi di giorni 43. Perciò, la resistente è tenuta a liquidare all'istante, a titolo di indennizzo per interruzione del servizio voce, l'importo di euro 258,00 (duecentocinquantotto/00), così calcolato: 6 X 43 giorni . La mancata somministrazione del servizio nei periodi e per i giorni sopra indicati, rende altresì indebita qualsiasi richiesta di pagamento per il suddetto servizio, essendo venuto meno il rapporto sinallagmatico tra le parti del contratto (trattandosi di un contratto a prestazioni corrispettive non è possibile esigere il pagamento del canone per il periodo in cui i servizi non sono stati erogati). Ne deriva dunque l'obbligo per la società resistente di rimborsare all'utente quanto percepito in relazione ai giorni di disservizio (43 giorni), oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione.

DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 14/07/2020, è tenuta a liquidare al Sig. X CANCELLIERE, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di € 258,00 (duecentocinquantotto/00) a titolo di indennizzo per interruzione della linea voce, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia. La società è inoltre tenuta a rimborsare gli importi fatturati per il servizio non erogato, imputati ai periodi di disservizio per complessivi 43 giorni, 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