

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/307419/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA FAVA 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 FAVA X, del 20/07/2020 acquisita con protocollo n. 0310260 del 20/07/2020

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, titolare dell’utenza telefonica 0965/763XXX, ha lamentato l’interruzione della linea telefonica dal 25 ottobre 2019 al 3 aprile 2020, e ha domandato il risarcimento del danno. Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito il 25 marzo 2020.

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, rilevando che: “... dalla consultazione dei retro cartellini, è possibile verificare l’esistenza di tre segnalazioni dal 14/10/2019 fino al 3/4/2019. Da successivi approfondimenti richiesti al settore tecnico, si è appreso che la ritardata riparazione non è imputabile a Telecom ma ad opposizione di terzi che hanno impedito l’accesso per eseguirla. Nonostante l’assenza di responsabilità da parte della società convenuta la stessa ha provveduto a corrispondere l’indennizzo previsto da CGA di € 296,40, per il periodo 14/10/2019 – 30/11/2019, tenendo conto, comunque, che la ritardata riparazione del guasto è imputabile ad opposizione di terzi. Tale indennizzo è stato così ripartito: € 296,40 di cui € 88,60 sono stati portati a copertura delle fatture scoperte di Dicembre 2019 e Gennaio, Febbraio e Marzo 2020, mentre la restante somma di € 207,80 è stata corrisposta tramite invio di Assegno che risulta disponibile dal 19/6/2020. Le somme rimborsate sono state calcolate secondo i parametri previsti dalle C.G.A. ed è conforme ai principi di equità e proporzionalità previsti dall’art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche...”. Nel merito, ha richiamato l’art. 8, commi 1, della delibera 179/03/CSP, secondo cui: “Gli organismi di telecomunicazioni devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono (...)” e, per darvi attuazione è stato istituito il servizio clienti 187/191, per ricevere dagli utenti tutte le segnalazioni dei guasti. Ha sostenuto che la tracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, 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. Ha anche evidenziato che non risultano reclami scritti e/ o telefonici. In conclusione, ha sostenuto che l'indennizzo è stato già riconosciuto all'istante, per cui non si ravvedono responsabilità contrattuali da parte dell'operatore, per questo motivo l'istanza andrebbe rigettata.

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, quanto domandato dall'istante può essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità delle pretese risarcitorie, poiché esse esulano dalla competenza dell'Organo adito, ai sensi dell'articolo 20 del Regolamento, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Ciò nondimeno, le richieste di risarcimento dei danni, possono essere interpretate come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e dell'eventuale diritto all'indennizzo, qualora se ne ravvisino i presupposti, giusta la previsione del "paragrafo III.1.3 delle - Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", di cui alla delibera n. 276/13/CONS -. Nel caso de quo, il ricorrente ha lamentato un'interruzione della linea telefonica dal mese di ottobre 2019 sino al 3 aprile 2020. Di converso, la resistente si è limitata a contestare le avverse argomentazioni, dichiarando che la ritardata riparazione della linea telefonica è imputabile ad opposizione di terzo. Nella memoria prodotta, si legge: "... Da successivi approfondimenti richiesti al settore tecnico, si è appreso che la ritardata riparazione non è imputabile a Telecom ma ad opposizione di terzi che hanno impedito l'accesso per eseguirla ...". Relativamente all'asserita interruzione della linea telefonica, 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 egli non imputabili, ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. Poiché ciò non è avvenuto, si ha che, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., e 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 concludersi per l'inadempimento contrattuale di questi. Orbene, nel caso in esame, la resistente non ha dato prova della piena funzionalità della linea telefonica, ha solo apoditticamente affermato che: "la ritardata riparazione è imputabile ad opposizione di terzi che hanno impedito l'accesso per eseguirla - , ammettendo così la ritardata riparazione del guasto. Ha tuttavia provato di aver corrisposto all'odierno ricorrente l'indennizzo secondo i parametri previsti nella CGA dal 14 aprile al 30 novembre 2019, per un totale di euro 296,40 (duecentonovantasei/40), così ripartito: "euro 88,60 sono stati portati a copertura delle fatture scoperte di Dicembre 2019, Gennaio, Febbraio e Marzo 2020, mentre la restante somma di € 207,80 è stata corrisposta tramite invio di assegno disponibile dal 19/6/2020". Dal momento che l'operatore gli ha corrisposto l'indennizzo sino al 30 novembre 2019, mentre la riparazione del guasto è avvenuta il 3 aprile 2020, si ha che sino a questa data, a decorrere dal 1° dicembre 2019, dovrà riconoscergli l'ulteriore indennizzo, da computarsi in base al parametro previsto dall'art. 6, comma 1, delibera n. 347/18/CONS. Poiché dalla fattispecie emerge che il guasto ha riguardato soltanto la linea voce, non avendo l'istante provato l'interruzione anche del servizio ADSL, l'indennizzo sarà riconosciuto solo per tale servizio, Tanto precisato, per la determinazione del quantum da riconoscere all'istante, ci si deve riportare al principio espressamente menzionato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS, secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto al fatto". Per il che, considerato che nel caso di specie non si rinviene agli atti una richiesta di provvedimento temporaneo formulata dall'utente in merito al ripristino immediato del servizio, evidenziando così – de facto – scarso interesse alla immediata riparazione del guasto, si ritiene che l'indennizzo vada dimezzato. Alla luce di tale considerazione, la resistente avrebbe dovuto corrispondergli un indennizzo pari ad euro 750,00 (settecentocinquanta/00), per la ritardata riparazione del guasto, secondo i criteri previsti dall'art. 6, comma 1, del Regolamento indennizzi, delibera n. 73/11/CONS ss.mm. ii , modificata dalla delibera 347/18/cons - , computato per il periodo intercorrente tra il 1° dicembre 2019 e il 3 aprile 2020 (data di ripristino del guasto). Invece, per le ragioni esplicitate, l'operatore dovrà

liquidare all'istante un indennizzo di euro 375,00 (trecentosettantacinque/00). 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), anche per il fatto che la procedura si è svolta tramite la piattaforma del "Concilia Web".

DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/07/2020, è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico, a favore dell'istante, la seguente somma: euro 375,00 (trecentosettantacinque/00), a titolo di indennizzo per il ritardo nella riparazione del guasto, come descritto nella parte motiva, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia; euro 50,00 (cinquanta/00) per rimborso spese.

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