

**DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/6080/2018**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CHIARAVALLOTI 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/CONS;

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 CHIARAVALLOTI XXX , del 09/08/2018 acquisita con protocollo N. 0076331 del 09/08/2018

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:

Nella propria istanza l'utente ha evidenziato quanto segue: "A. Il 12/07/2017 segnalavo l'interruzione del servizio voce e dati sull'utenza a me intestata; il 17/07 aprivo reclamo per il ritardo nella riattivazione dei servizi; il 19/09 con pec di intimazione di adempimento si specificava la particolare situazione di bisogno del servizio telefonico legata ai seguenti fattori: 1. la zona di riferimento non era coperta da rete mobile; 2. le mie condizioni di salute mi costringevano in casa restando il telefono il mio unico mezzo di comunicazione con l'esterno; 3. procurato stress in periodo di vacanza. B. Il servizio voce e internet veniva ripristinato solo in data 03/08/2017. C. Richiesto l'indennizzo per la ritardata riattivazione dei servizi, non ricevevo riscontro. D. Introducevo pertanto tentativo di conciliazione presso il CO.Re.Com per ottenere indennizzo per il disagio subito nonché per la mancata/ritardata risposta al reclamo. E. Il tentativo di conciliazione, esperito all'udienza del 13/05 u.s. , si concludeva con esito negativo F. Con lettera dell' 11/06/2018 ( a quasi un anno di distanza dal reclamo!) la Tim mi riconosceva un indennizzo di complessivi euro 196,00 per ritardata riparazione guasto fonia e adsl". Sulla base di tale ricostruzione dei fatti, l'istante ha presentato le seguenti richieste: 1. Equo indennizzo per ritardata risposta al reclamo; 2. indennizzo effettivamente commisurato al disagio subito per ritardata riparazione del guasto; 3. rimborso spese di procedura quantificate in euro 500,00; 4. il tutto in aggiunta a quanto già riconosciuto da TIM.

Nella propria memoria l'operatore ha dedotto quanto segue: "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva che le analisi effettuate in CRM hanno evidenziato la presenza di una segnalazione chiusa oltre SLA riferibile al 12.07.17 e con fine disservizio in data 03.08.17. In proposito deve rilevarsi che la ritardata riparazione del guasto è stata causata da una complessità dello stesso che ne impediva un immediato ripristino. In merito si rileva che, l'art. 8 della delibera 179/03/CSP stabilisce espressamente al comma 1 che "Gli organismi di telecomunicazione devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono", pertanto a disposizione degli utenti la società convenuta ha attivato i servizi 187/191. In merito si evidenzia che l'art. 15 delle C.G.A. rubricato " Segnalazioni di guasto Riparazioni" 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.....fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati". Il guasto in oggetto, come già precisato, era di particolare complessità, pertanto, il conseguente ripristino richiedeva tempi più ampi rispetto a quelli previsti da contratto. La società convenuta, alla ricezione della segnalazione, si attivava immediatamente per risolvere il guasto, impegnandosi a rimuovere gli ostacoli sopravvenuti nel più breve tempo possibile, e, nonostante la complessità del guasto, in data 03.08.17 poneva fine al disservizio. Per tali difficoltà e complessità che hanno accompagnato il ripristino del guasto, nessun indennizzo è riconoscibile all'istante, così come previsto nelle C.G.A che escludono la responsabilità della Telecom "per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non direttamente attribuibili alla stessa Telecom". Ciononostante la società convenuta, per sola correttezza commerciale, provvedeva a disporre un indennizzo di euro 196,00 del quale veniva informato l'istante con lettera del 11.06.18. Il suddetto rimborso veniva regolarmente incassato dall'istante in data 12.07.18. Per quanto sin qui esposto, non è possibile ascrivere alla società convenuta nessun tipo di inadempimento contrattuale, e di conseguenza nessun tipo di indennizzo spetta all'istante. Pertanto, considerato che nel caso di specie non sussiste alcuna responsabilità di Telecom Italia, la Società ha chiesto il rigetto di ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto.

Dalla documentazione istruttoria è possibile accertare l'esistenza della interruzione per motivi tecnici dell'utenza dedotta in controversia dal 12 luglio al 3 agosto 2017, come confermato dall'operatore, seppure lo stesso ne abbia eccepito la complessità per giustificare il ritardo nella riparazione. A tal proposito, in assenza di qualsivoglia supporto probatorio, l'eccezione mossa dalla TIM non può essere tenuta in considerazione e dunque il parametro temporale di riferimento per il ripristino della funzionalità del servizio non può che essere quello ordinario di 48 ore dalla segnalazione del guasto. Ne consegue il diritto dell'utente al riconoscimento dell'indennizzo previsto dall'art. 6 del Regolamento sugli indennizzi, nella misura di euro 6 pro die per ciascun servizio, moltiplicato per n. 20 giorni di interruzione (tenuto conto della tempistica stabilita dalla carta dei servizi dell'operatore per la riparazione del guasto). Pertanto la richiesta di cui al punto 1 può essere accolta. Con riferimento al reclamo documentato, presentato in data 19 luglio 2017 a mezzo PEC, in assenza di prova circa l'avvenuto riscontro nei termini stabiliti dalla regolamentazione di settore, nonché dalla carta dei servizi di TIM, la richiesta di indennizzo ai sensi dell'art. 12 del Regolamento sugli indennizzi può essere accolta nella misura massima, pari a euro 300,00, atteso che il primo confronto tra le parti è avvenuto solo in sede di udienza di conciliazione, tenutasi il 23 maggio 2018. 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 09/08/2018, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo bonifico bancario sul cc corrispondente al codice iban n. IT92XXX, da effettuarsi entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, i seguenti importi: i. euro 252,00 (duecentocinquantadue/00) a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi voce e ADSL, come sopra determinato, dal quale andrà decurtato l'importo di euro 196,00 già corrisposto dall'operatore sua sponte in favore dell'utente ; ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo; iii. euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura. Gli importi di cui ai punti i. e ii. andranno maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza introduttiva del presente procedimento e fino alla data di corresponsione.

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