

DELIBERA DL/034/2020/CRL/UD Udienza del 10/12/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

W. Fattori/TIM XXX

(LAZIO/D/423/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 10/12/2020

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”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, 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*”;

VISTA l’istanza dell’utente sig. W. Fattori del 09.04.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante W. Fattori, intestatario dell'utenza telefonica fissa n. 069388XXX con un contratto per servizi di telefonia fissa e servizi internet/adsl con la società TIM XXX (già Telecom Italia XXX), nel corso della procedura ha asserito quanto segue:

- a. a aprile 2017 la linea ADSL cessava di funzionare in seguito ad un guasto riscontrato in zona su cavo telefonico Telecom;
- b. nonostante i reclami/solleciti, nonché il regolare pagamento delle fatture, il servizio ADSL non veniva stato ripristinato per svariati mesi;
- c. a fine luglio 2017 Telecom procedeva, senza alcun preavviso, alla sospensione del servizio voce, fino ad allora funzionante;
- d. a fine agosto 2017, sempre con servizio non funzionante, riceveva fattura da parte di Telecom nella quale venivano addebitati i costi di disattivazione servizio (datati 7 luglio 2017);
- e. di aver richiesto l'emanazione del provvedimento temporaneo di riattivazione servizio ex art. 5. Il provvedimento veniva emanato in data 25.09.2017, mentre il servizio veniva ripristinato solo a dicembre 2017.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- i. indennizzo per interruzione servizio;
- ii. indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iii. indennizzi vari come da delibera 73/11/CONS;
- iv. rimborso costi pagati in fattura e non dovuti;
- v. spese di procedura;

Successivamente, negli scritti difensivi ha richiesto:

- i. la liquidazione dell'indennizzo, pari ad euro 300,00, per mancata risposta ai reclami telefonici effettuati in data 06.04.2017, 30.04.2017, 01.09.2017, 27.09.2017, 20.10.2017 e 15.12.2017;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo, pari da euro 1.225,00, per l'interruzione del servizio ADSL dal 05.04.2017 al 20.12.2017;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo, pari ad euro 725,00, per la sospensione del servizio linea voce dal 28.07.2017 al 20.12.2017;
- iv. storno/rimborso delle fatture inerenti il periodo di disservizio;
- v. ristoro delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM XXX (già Telecom Italia XXX), nella propria memoria difensiva, ha chiesto dichiararsi l'infondatezza nel merito presentata dal sig. Walter Fattori, in quanto il guasto era di natura tecnica, che richiedeva l'intervento, ostativo, di terzi.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, ed è pertanto proponibile ed ammissibile, contrariamente a quanto asserito da Telecom Italia XXX.

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento, così come di seguito elencato.

Relativamente alla linea "dati".

Agli atti non è rinvenibile alcun reclamo scritto in merito. Tuttavia è la stessa Telecom, nei suoi scritti difensivi, ad ammettere un disservizio sulla linea dal 10.4.2017, mentre in data 6.5.2017 inviava comunicazione informando il cliente che il guasto non era riparabile, a causa di terzi che ne ostacolavano i lavori, dando atto, di fatto, della risoluzione della problematica e conseguente riattivazione della stessa solo in data 20.12.2017.

Contrariamente a quanto sostenuto dal gestore, non vi è prova che lo stesso abbia informato l'utente delle difficoltà tecniche incontrate nella riparazione del guasto.

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 dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, espresso in svariate pronunce, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di riparazione del guasto (circostanza non contestata da Telecom) rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate 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 da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati, avendo, in caso contrario, l'utente diritto ad un indennizzo.

il gestore non ha addotto alcuna valida prova e non ha provato alcun esimente.

Alla luce delle considerazioni che precedono, pertanto, spetta all'utente l'indennizzo per sospensione della linea dati dal 10.4.2017 al 20.12.2017 nella misura stabilita dall'art. 5, comma 1, dell'Allegato "A" alla deliberazione 73/11/CONS, pari ad € 1270,00.

Relativamente alla linea voce.

Anche con riferimento alla linea "voce" non esiste agli atti un valido reclamo relativo alla sospensione del servizio "voce". La mera segnalazione, difatti, è utile ai fini dell'individuazione del *dies a quo* del disservizio e tale può essere considerata l'istanza GU5 del 5.9.2017, con cui l'istante lamenta la cessazione della linea "voce e dati", chiedendo il relativo ripristino.

Per stessa ammissione del gestore l'effettiva riattivazione della linea è avvenuta solo in data 20.12.2017, a seguito della risoluzione del guasto.

Espressamente richiamate le norme sopra citate sugli oneri informativi a carico del gestore, e qui disattesi, spetta all'utente l'indennizzo per sospensione della linea dati dal 5.9.2017 al 20.12.2017, nella misura stabilita dall'art. 5, comma 1, dell'Allegato "A" alla deliberazione 73/11/CONS, pari ad € 530,00.

Sulla richiesta di indennizzo da "mancata risposta al reclamo".

Agli atti non è rinvenibile alcun reclamo scritto. La richiesta sul punto, pertanto merita di essere rigettata.

Sulla richiesta di storno.

Avendo accertato la sospensione della linea "dati" dal 10.4.2017 al 20.12.2017 e quella della linea "voce" dal 5.9.2017 al 20.12.2017, il gestore è tenuto alla ricostruzione della posizione contabile dell'istante stornando/rimborsando dalle fatture emesse nel periodo intercorrente tra il 10.4.2017 ed il 5.9.2017 quanto fatturato a titolo di linea "dati" e dal 5.12.2017 al 20.12.2017 a stornare l'intera fatturazione.

Spese di procedura.

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e considerata la proposta avanzata dall'operatore in udienza, si ritiene congruo compensare le spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dall'utente.
2. La società TIM XXX è tenuta a corrispondere, a mezzo assegno intestato all'istante da recapitarsi presso l'indirizzo di fatturazione, € 1270,00 a titolo di l'indennizzo per sospensione della linea "dati" dal 10.4.2017 al 20.12.2017 nella misura stabilita dall'art. 5, comma 1, dell'Allegato "A" alla deliberazione 73/11/CONS;

3. La società TIM XXX è tenuta a corrispondere, a mezzo assegno intestato all'istante da recapitarsi presso l'indirizzo di fatturazione, € 530,00 a titolo di l'indennizzo per sospensione della linea "voce" dal 5.9.2017 al 20.12.2017 nella misura stabilita dall'art. 5, comma 1, dell'Allegato "A" alla deliberazione 73/11/CONS;
4. La società TIM XXX è tenuta, altresì, alla ricostruzione della posizione contabile dell'istante, stornando/rimborsando dalle fatture emesse nel periodo intercorrente tra il 10.4.2017 ed il 5.9.2017 quanto fatturato a titolo di "dati" e dal 5.12.2017 al 20.12.2017 a stornare l'intera fatturazione.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 10/12/2020

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

F.TO