

DELIBERA N. 027/2021/CRL/UD del 17/09/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Pxxx P. c/TIM xxx
(LAZIO/D/615/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 17/09/2021;

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 il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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” (di seguito denominato “Regolamento indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente presentata in data 18.5.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'utente

L'utente – titolare della linea TELECOM tipo "Fibra" residenziale n° 07665xxxxx - lamenta di aver subito, con decorrenza maggio 2017, continue cadute di linea le quali, nonostante i numerosi solleciti, non venivano tempestivamente risolte dal Gestore. Lo stato di disservizio, deduce sempre l'utente, non solo persisteva, ma anzi avrebbe subito un netto peggioramento, fino alla completa sospensione del servizio avvenuta con decorrenza 21 novembre 2017. Lamenta, inoltre, il mancato riscontro al reclamo inviato all'Operatore.

Per tali motivi, l'odierno istante si è visto costretto a richiedere la chiusura del rapporto passando ad altro operatore.

Alla luce di quanto sopra, pertanto, richiede indennizzo per il malf funzionamento della linea per € 400,00, indennizzo per la sospensione del servizio da novembre 2017 al 7.01.2018 € 900,00, nonché per la mancata risposta al reclamo per € 200,00, oltre alla richiesta di storno dell'insoluto.

Richiede, inoltre, rimborso delle spese di procedura.

2. Posizione dell'Operatore

Il Gestore TIM, deduce che la numerazione oggetto della controversia risultava rientrata da OLO con decorrenza 20.01.2017 e che tra i mesi da marzo a dicembre dello stesso anno, l'utente aveva riportato 9 segnalazioni per cadute di connessione ed assenza della linea. A fronte di dette segnalazioni, l'Operatore sostiene di aver tempestivamente ovviato alle problematiche tecniche entro i termini previsti dalla Condizioni Generali di Contratto. A supporto di tale indicazione, produce dettaglio degli ordini di lavoro per ciascuna segnalazione di disservizio.

In ultimo, l'Operatore deduce di aver ricevuto in data 27.12.2017 richiesta di migrazione verso altro operatore, la quale veniva espletata con decorrenza 9.01.2018, chiedendo – nel merito – l'integrale rigetto dell'istanza avversaria.

3. Motivazione della decisione

A) Sul malf funzionamento del servizio fibra, dalla disamina istruttoria dei ticket di intervento di Telecom risultano i seguenti disservizi tecnici, non evasi dall'Operatore entro la tempistica prevista dalla regolamentazione contrattuale. In particolare i disservizi indennizzabili riguardano i periodi dal 12.09.2017 al 20.09.2017 per giorni 8 - dal 25.09.2017 al 2.11.2017 per 38 giorni - dal 13.11.2017 al 17.11.2017 per giorni 4 - per un totale di 44 (quarantaquattro) giorni di malf funzionamento, detratte le 48h previste dal contratto su ciascun guasto, per la risoluzione della problematica. Nel caso di specie l'indennizzo riguarda una linea di tipo FIBRA comprendente i servizi sia voce

che internet e pertanto l'indennizzo dovuto a carico dell'Operatore sarà quello previsto ai sensi dell'art. 5 comma 2 Allegato Del. 73/10/Cons in forza del quale *“Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento”*, così per un totale di € 220,00.

B) Sulla totale sospensione del servizio fibra, dalla disamina istruttoria dei ticket di intervento di Telecom risulta un'interruzione del servizio per passaggio da servizio Fibra a RTG + ADSL nel periodo dal 21.11.2017 al 15.12.2017 per giorni 24. Nel caso di specie l'indennizzo riguarda i servizi voce ed internet e pertanto l'indennizzo dovuto a carico dell'Operatore sarà quello previsto ai sensi dell'art. 5 comma 1 Allegato Del. 73/11/Cons in forza del quale *“In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione.”* così per un totale di € 240,00.

C) Sulla mancata risposta al reclamo scritto inviato il 13.09.2017, l'unico depositato in atti dall'istante, la domanda risulta ammissibile nella misura in cui l'Operatore Telecom non ha depositato il riscontro nel corso del procedimento. Il periodo di indennizzo dovrà computarsi pertanto dalla data di presentazione del reclamo a quella di celebrazione dell'udienza di conciliazione del 16.05.2018, detratti i giorni contrattualmente previsti per il riscontro da parte del Gestore (45gg). Ne deriva che ai sensi di quanto previsto ex art. 11, comma 1 a mente del quale: *“Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo”* l'indennizzo per 200 giorni di ritardo sarà pari ad € 200,00.

D) La richiesta di storno può essere accolta per il periodo di interruzione totale del servizio con conseguente diritto al relativo rimborso/storno delle somme contabilizzate.

E) Sulla richiesta di rimborso delle spese di procedura, si ritiene di non accogliere la domanda. Invero, a mente dell'art. 19 ex Delibera 173/07/Cons, comma 5, l'Autorità ha facoltà di *“riconoscere altresì il rimborso delle spese”*, in favore dell'istante, solo qualora le stesse risultino *“necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura”*. Tuttavia, nel caso di specie non risulta provato che l'istante abbia sostenuto spese necessarie, né giustificate, per lo svolgimento della procedura, ivi compresa l'udienza di discussione del 21.02.2019 la quale – come si evince dalla richiesta del procuratore delegato – è avvenuta da remoto. Per tali motivi non si ritiene possibile riconoscere il rimborso delle spese richieste.

Tutto quanto sopra premesso,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

Ad accoglimento della domanda del Sig. P. Pxxx, Telecom sarà tenuta al pagamento a titolo di indennizzo ex art. 5 comma 1 e 2, nonché 11 comma 1 ex Del. 73/11/Cons dei seguenti importi, maggiorati degli interessi legali dalla domanda al soddisfo:

1. € 240,00 per la completa interruzione del servizio;
2. € 220.00 per il malfunzionamento;
3. € 200,00 per la mancata risposta al reclamo del 13.09.2017.
4. A stornare/rimborsare la fatturazione emessa nel periodi di sospensione totale del servizio
5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente decreto è notificato alle parti e pubblicato sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 17/09/2021

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini