Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.592
LEGISLATURA	X

Il giorno 20 dicembre 2017 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TIM X

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna n. 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Viste la delibera Agcom n. 179/03/CSP e la delibera Corecom Lazio n. 6/10/CRL;

Visto lo "*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 4 dicembre 2008;

Vista la "*Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.X);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 20 dicembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato l'interruzione/sospensione del servizio di telefonia mobile e internet relativamente ai servizi forniti da parte della società Tim X (di seguito Tim) per le due linee xxxx133 e xxx021.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che il servizio relativo alle linee fisse indicate in istanza è stato interrotto dal 09.02.2015 al 01.04.2015;
- che a seguito di contatto telefonico del 09.02.2015 con l'operatore AN404 pratica n. 915129663146, l'operatore ha comunicato in data 10.02.2015 che il guasto riguardava tutta l'area geografica e che Telecom avrebbe provveduto al più presto alla risoluzione;
- che a seguito di ulteriore reclamo del 12.02.2015 all'operatore AF402, inviato anche via fax, non ha ricevuto alcun riscontro;
- che al perdurare del disservizio decideva di presentare nuovamente reclamo al call center in data 31.03.2015.

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

a) indennizzo per interruzione del servizio dal 09.02.2015 al 01.04.2015 (51 giorni) per le due linee xxxx133 e xxx021;

b) storno/rimborso degli importi fatturati relativi al periodo di disservizio, precisamente Euro 37,53 oltre IVA ed Euro 75,06 oltre IVA.

Memorie di Replica istante.

L'istante contesta integralmente il contenuto delle memorie di controparte insistendo nel fatto che il guasto non è riconducibile ad alcun fatto straordinario e/o imprevedibile e dunque persiste sulla responsabilità in capo a Tim e aggiunge che l'insoluto è dovuto ad una contestazione del 20.01.2016 della fattura n. 8H01305841 in merito ad un profilo tariffario non richiesto.

2. La posizione dell'operatore

La società Tim nella propria memoria specifica nel merito, che si è trattato di un guasto

complesso “al cavo distributore” e che in questi casi è tenuta a provvedere, da Condizioni di Contratto, tempestivamente alla risoluzione, senza applicare le tempistiche relative a guasti di natura ordinaria.

Infine l'operatore ha sostenuto la legittimità del proprio operato e specifica che ad oggi risulta un insoluto da parte dell’istante di Euro 219,18.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, l'istanza presentata dalla parte deve essere accolta come di seguito precisato.

A) La domanda a) deve essere accolta. In particolare, l’istante, riscontrava la sospensione dei servizi erogati sulle predette utenze e contestualmente inoltrava la segnalazione prima vocale e di seguito scritta al servizio assistenza clienti, come si evince dal relativo rapporto di trasmissione.

Nonostante i numerosi e ripetuti solleciti, la società Tim provvedeva alla risoluzione del disservizio solo in data 01.04.2015. Tuttavia, emetteva fatturazione anche di importi riferiti al periodo di mancata fruizione dei servizi, senza curarsi della tempestiva gestione del cliente.

Con memoria Tim produceva spontaneamente i retrocartellini unificati relativi all’utenza dell’istante senza però i documenti relativi alle segnalazioni guasti, ovvero ad una relazione dei tecnici Telecom relativa agli interventi eseguiti.

Ai sensi dell’art. 3 comma 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, “*ogni organismo di telecomunicazioni è tenuto ad informare in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell’interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie*”. Ai sensi dell’art. 15 delle Condizioni Generali Abbonamento di Telecom Italia (ora Tim X), l’operatore si impegna a riparare i guasti segnalati “entro il secondo giorno non festivo, compreso il sabato, successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, fatta eccezione per i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati. In caso di ritardo per cause imputabili a Telecom Italia, rispetto al tempo massimo di riparazione, il Cliente, su sua richiesta, avrà diritto agli indennizzi di cui al successivo art. 33 delle presenti Condizioni Generali (….). Fermo restando che Telecom

Italia non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non direttamente attribuibili alla stessa Telecom Italia".

Nella fattispecie, Tim risulta non aver provveduto alla risoluzione del problema, che viene lamentato dall'istante con continuità.

Dai Retrocartellini Unificati prodotti da Tim si evince che l'operatore non ha garantito con continuità l'erogazione del servizio, né ha provveduto alla risoluzione definitiva del problema, vista la continuità del guasto. (ex multis delibera Corecom Lazio n. 6/10/CRL).

Tim si è limitata a rappresentare la chiusura dei relativi trouble tickets senza documentare la risoluzione dei guasti, laddove avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura del servizio anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), secondo il quale "*in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento*". Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie e da quanto circostanziato dalla società Tim si deve rilevare che, in mancanza di prova contraria, la sospensione del servizio telefonico dal 09.02.2015 (data della prima segnalazione) al 01.04.2015 (data ripristino secondo istante) è di 51 giorni ed è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Tim, che non ha dato prova di aver opportunamente informato l'istante. Si reputa proporzionato riconoscere un indennizzo relativo al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A alla delibera Agcom n. 73/11/CONS secondo il 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 di interruzione*" con assorbimento del servizio Adsl sul guasto principale. Per il disservizio dovranno quindi essere riconosciuti Euro 1.020,00 (51

giorni x Euro 5 giorno x 2 servizi voce e adsl X 2 business) in applicazione degli artt. 5 comma 1 e 12 comma 2 del regolamento indennizzi.

B) La domanda b) deve essere accolta. Per le argomentazioni di cui al punto A) si ritiene di riconoscere il rimborso/storno di tutti gli importi addebitati per i servizi voce e adsl nel periodo interessato dal disservizio e cioè dal 09.02.2015 (data della prima segnalazione) al 01.04.2015 (data ripristino).

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie l'istanza di Società Agricola Trec nei confronti della società Tim X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Tim X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
   I. Euro 1.020,00 (milleventi/00) per n. 51 giorni di sospensione per due servizi voce e adsl (51 giorni x Euro 5 giorno x 2 servizi voce e adsl x 2 business) in applicazione degli artt. 5 comma 1 e 12 comma 2 del regolamento indennizzi.
3. La società Tim X è tenuta a rimborsare/stornare tutti gli importi addebitati per i servizi voce e adsl nel periodo interessato dal disservizio, cioè dal 09.02.2015 (data della prima segnalazione) al 01.04.2015 (data ripristino).
4. La società Tim X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 provvedimento 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 sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente	*Firmato digitalmente*
Il Segretario	La Presidente
Dott.ssa Rita Filippini	Prof.ssa Giovanna Cosenza