

DETERMINA n° 37/ 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXX / TIM S.p.A.(già Telecom Italia S.P.A.)

GU14/202/2018

IL DIRIGENTE DELLA "SEGRETERIA CORECOM SICILIA"

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (*CORECOM*);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'*AGCOM* e il *CORECOM SICILIA* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il *CORECOM SICILIA* alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTO** l'art. 19, comma 7, del “*Regolamento*” che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CORECOM. la definizione delle controversie di modesta entità aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00);
- VISTA** l’istanza di definizione del **sig.ra XXXXXXXX** acquisita il *23 marzo 2018 al n. prot. 16081*;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

Con l’istanza di definizione, la sig.ra **XXXXXXXXX** contesta, all’operatore **Tim S.p.A.** (già Telecom Italia S.P.A), in relazione all’utenza **di tipo privato** n. **XXXXXXXXX**, mancata/parziale fornitura del servizi, interruzione/sospensione del servizio, spese/fatturazioni non giustificate.

L’utente rappresenta che a marzo 2017 aderiva a Smart fibra con numero fisso, internet fibra, Tim Vision e acquisto di una Tv Samsung 55” Flat ultra HD 4K serie KU6050 con pagamento rateale in 48 rate.

Dall’attivazione della fornitura l’istante subiva un parziale funzionamento della linea telefonica, in quanto non riesce a ricevere le chiamate in entrata da oltre 8 mesi. Inoltre la TV Samsung , spedito con corriere, perveniva all’istante in data 20/04/2017 guasto con una macchia nera che tendeva ad espandersi nell’angolo inferiore sinistro dello schermo. Le problematiche sopra esposte sono state ripetutamente reclamate a Tim, senza trovare alcuna soluzione. In particolare i reclami scritti inviati in data 21/04/2017 a mezzo fax e quello del 19/06/2017 a mezzo pec non sono stati riscontrati. Precisa l’istante che ha sempre pagato regolarmente tutte le fatture.

A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione in data 23/03/2018 mediante formulario GU14 nel quale chiede:

- 1) Sostituzione del prodotto guasto senza spese/oneri aggiuntivi.
- 2) Indennizzo per il parziale funzionamento della fornitura in quanto dopo 8 mesi non riceve chiamate in entrata.
- 3) Indennizzo per il ritardo nella risposta della Tim ai reclami del cliente
- 4) Rimborso delle somme pagate e non dovute per i disservizi subiti nella fornitura de qua

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

La **Tim S.p.A.** ,nella propria memoria difensiva, precisa che l'utenza in contestazione risulta attivata in data 27/3/2017 con il servizio Tim Smart Fibra. In seguito all'attivazione della linea l'istante ha acquistato , tramite Telecom, una Tv Samsung rateizzato in fattura in 48 rate da €. 17,99 ciascuna. Il prodotto viene consegnato in data 20/4/2017. Successivamente l'istante segnalava un guasto al prodotto e in tale occasione l'operatore comunicava la procedura da seguire per l'assistenza del prodotto così come previsto nelle condizioni contrattuali per il prodotto in vendita . In base a tali condizioni : *il prodotto è garantito da Samsung per 2 anni dalla data di consegna; l'assistenza tecnica viene a fornita direttamente dal costruttore; per i guasti dopo i due anni è previsto intervento gratuito del tecnico Samsung; il cliente per usufruire dell'assistenza doveva chiamare il numero verde Samsung; la garanzia prevede il ripristino del prodotto , ossia la sostituzione o nelle parti difettose o la riparazione in base alle valutazioni del tecnico Samsung.*

Visto quanto sopra, la mancata sostituzione del prodotto non può essere imputata a Tim , in quanto la procedura non è di competenza dell'operatore ma bensì del costruttore del prodotto.

Relativamente ai lamentati disservizi alla linea telefonica, l'operatore, rileva che l'istante non ha mai reclamo disservizi sull'utenza de qua, in quanto le segnalazioni avevano per oggetto solo la sostituzione del prodotto., e risultano ripristinate nei termini della normativa vigente.

Richiama numerose pronunce Agcom nella quali è stato affermato che il reclamo è elemento essenziale per addebitare la responsabilità all'operatore per la problematica lamentata. Pertanto non avendo l'istante informato il gestore degli asseriti disservizi della linea telefonica nessuna responsabilità può essere addebitata all'operatore. Dichiara sussistere una morosità pari a €.248,30 relativo al mancato pagamento dei conti telefonici dicembre 2017 e gennaio 2018

Contesta tutte le richieste indennizzo in quanto nessuna violazione può essere attribuita alla Tim per i motivi sopra esposti e chiede il rigetto dell'istanza perchè infondata in fatto e in diritto

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito specificato.

Preliminarmente in relazione alla richiesta di cui *al punto 1)* la stessa oltre ad esulare dalle competenze del Corecom in quanto rientra in un *facere* non contemplato dall'art.19, comma 4 del *Regolamento*, dalla documentazione in atti non è di competenza dell'operatore così come previsto nelle condizioni contrattuali relativi al prodotto. In relazione alla richiesta di cui *al punto 2)* indennizzo per il parziale funzionamento della fornitura in quanto dopo 8 mesi non riceve chiamate in entrata può essere accolta parzialmente. Preliminarmente occorre evidenziare che le contestazioni mosse dall'istante sono qualificabili come eccezione di inadempimento contrattuale nei confronti di Tim. In tale ipotesi, trova applicazione l'articolo 1218 c.c., secondo cui il debitore deve provare l'assenza di inadempimento o di propria colpa sull'inesatta o mancata esecuzione del contratto. A tal proposito, le Sezioni Unite della Corte di Cassazione, con la sentenza 30 ottobre 2001 n. 13533 (cui si è conformata la giurisprudenza di legittimità successiva nonché Cass., 20 gennaio 2015, n. 826), hanno stabilito che il creditore che agisca per l'adempimento, a risoluzione o per il risarcimento del danno, o anche per l'inesatto adempimento, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare il mero inadempimento della controparte, gravando poi sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

Nel caso in esame dalla documentazione depositata dall'operatore si rilevano diversi disservizi prontamente segnalati dall'utente e che Tim ha provveduto a gestirli, (come da retro cartellino allegato) cosicché la condotta tenuta dall'operatore fa presumere che vi siano stati effettivi malfunzionamenti dei servizi fruiti dall'utente in difformità a quanto previsto dalla delibera Agcom n.179/03/csp *che prevede all'art. 3 comma 4 che gli operatori siano tenuti a fornire il servizio con continuità ed efficienza "in modo regolare, continuo e senza interruzioni*

Ciò posto, occorre in ogni caso verificare l'entità di ciascun disservizio lamentato. Dalla disamina della documentazione in atti non è riscontrabile un così protratto malfunzionamento della linea telefonica come asserito dall'istante. Dall'esame del retro cartellino prodotto dall'operatore alcuni disservizi sono stati riscontrati, ed risolti, nei termini previsti dalla Carta dei servizi Tim, cioè entro 2 giorni lavorativi dalla segnalazione. Al contrario il disservizio segnalato in data 10/5/2017 è stato

definito in data 17/5/2017 oltre i termini contrattuali . Pertanto si ritiene legittimo, per il servizio fonia , il riconoscimento dell'indennizzo previsto dal art. 5, comma 2 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 73/11/CONS. per un totale di giorni 7 è precisamente dal giorno 10/5/2017 al 17/05/2017. L'indennizzo previsto per il caso in esame è pari a €. 17,50 (7x 2,50= 17,50) .

Non si può accogliere la richiesta di cui al *punto 3*) di indennizzo per mancata risposta ai reclami del 21/04/2017 e del 19/06/2017 in quanto rispettivamente riscontrati da Tim , nei termine previsto dalle CGC (gg.30), in data 03/05/2017 e 23/06/2017 .

In relazione alla richiesta di cui ai punti 4) la stessa non può essere accolta attesa la indeterminatezza della richiesta. L'utente avrebbe dovuto indicare e documentare, le fatture di cui chiede il rimborso ed a quali disservizi erano imputabili.

Per i motivi riportati in premessa che qui si confermano integralmente, il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA, in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Tim S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A)

DETERMINA

1. La Società Tim S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A) è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo:

- euro 17,50 (diciassette/50) a titolo di indennizzo per malfunzionamento della linea telefonico per giorni sette .

La società Tim S.p.A.(già Telecom Italia S.p.A) è tenuta, altresì, a comunicare a questo CORECOM. l'avvenuto adempimento alla presente determina 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.

E'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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del CORECOM Sicilia e dell'AGCOM.

Palermo, 01/07/2020

IL DIRIGENTE
Segreteria Corecom. Sicilia
arch. Francesco Di Chiara

