



Determinazione dirigenziale n. 13 del 12 novembre 2018

Oggetto: Definizione della controversia GU14 501/2017 – XXX S.r.l. / TIM S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A.).

IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *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, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l'art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 87-2016 del 28 novembre 2016, n. 4, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/501/2017 con cui XXX s.r.l., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con TIM S.p.A., già Telecom Italia S.p.A. (di seguito, TIM), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 18/12/2017 con cui il Corecom ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE la memoria difensiva di TIM e le repliche di parte istante;

UDITE le parti all'udienza di discussione;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO

quanto segue :

1. Oggetto della controversia.

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- che in data 13.07.2017, al mattino, si verificava un guasto imputabile a Telecom, che interessava l'utenza n. XXX e determinava l'impossibilità di utilizzare internet e la rete Wi – Fi nelle giornate del 13 e 14 luglio 2017, in quanto la connessione aziendale riferita ad internet ed alla rete Wi – Fi non era operante;
- che l'assenza di connessione si protraeva nelle giornate del 13 e 14 luglio 2017, nonostante l'immediata segnalazione telefonica del guasto;
- che tale grave disservizio causava all'azienda la perdita di numerose vendite ed il conseguente mancato guadagno in un periodo di alta stagione;
- di essere stata costretta, a causa dell'inerzia di Telecom, a fare intervenire un tecnico di fiducia per riparare il guasto.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) rimborso della fattura n. 437 del 21.07.2017 relativa all'intervento del 14.07.2017, recante l'importo di € 60,00;
- 2) risarcimento di € 180,76 per mancato riscontro al reclamo, come stabilito dalla Carta dei Servizi Telecom.

L'operatore, nella memoria difensiva, preliminarmente, eccepisce l'inammissibilità della richieste avanzate da parte istante in quanto il risarcimento dei danni (patrimoniali e non patrimoniali) non è proponibile innanzi al Corecom; nel merito, nonostante l'assorbente

della considerazione di cui sopra, precisa che alcuna responsabilità le possa essere imputata in quanto:

- dalle verifiche effettuate, risulta una segnalazione dell'istante circa il malfunzionamento del servizio ADSL in data 13.07.2017,
- che tale disservizio è stato correttamente risolto entro i due giorni successivi alla segnalazione, dunque nel rispetto dei termini previsti dalle Condizioni Generali di Abbonamento;
- che come da ticket riportato agli atti, il guasto è stato causato dal malfunzionamento dell'impianto privato del cliente e, dunque, a sé non imputabile;
- che la lamentela in ordine al mancato riscontro ai reclami è infondato, avendo inviato una lettera di risposta in data 29.08.2017;
- che in tale missiva veniva comunicato all'utente che *"il guasto da Lei segnalato è stato risolto entro i termini previsti dall'art. 8 delle Condizioni Generali di Contratto e pertanto nulla è dovuto a titolo di indennizzo per ritardata riparazione"*.

Ritenendo che da quanto esposto sia evincibile la correttezza del proprio operato, l'operatore chiede il rigetto delle domande avversarie.

Entro i termini assegnati dall'Ufficio, parte istante ha replicato alla memoria difensiva presentata dal gestore precisando:

- che la memoria di controparte risulta palesemente fuorviante, infondata ed irrilevante;
- che l'eccezione di inammissibilità rispetto alle proprie richieste non può trovare accoglimento in quanto nell'istanza non viene chiesto il risarcimento dei danni, bensì il rimborso di somme ed il pagamento di indennizzi, conformemente a quanto stabilito dall'art. 19 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS;
- di allegare a sostegno estratto della Carta dei Servizi Telecom, sulla base della quale vengono richiesti gli indennizzi previsti dal contratto e dalla stessa Carta dei Servizi;
- che la responsabilità del gestore risulta inoltre lampante ed è confermata dalla relazione del tecnico intervenuto per supplire all'inerzia di Telecom;
- che il disservizio non è mai stato risolto dall'operatore, bensì dal tecnico incaricato che ha chiaramente evidenziato come il guasto sia stato causato dal malfunzionamento del router Telecom;
- di ribadire il mancato riscontro da parte di Telecom ai reclami inoltrati, in quanto nessuna lettera di risposta è mai stata ricevuta da XXX S.r.l.

Richiede pertanto che il gestore fornisca la prova dell'invio di tale missiva a mezzo raccomandata o PEC ed insiste per l'accoglimento delle proprie richieste.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ad eccezione della domanda *sub* 1) in quanto si ritiene rivesta aspetti di natura risarcitoria e, pertanto, sia di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria.

Con riferimento alla domanda *sub* n. 2) si ritiene invece che la richiesta del “*risarcimento*” in essa contenuta debba interpretarsi quale richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, fermo restando il risarcimento del danno di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, così come esplicitato nella delibera 276/13/CONS, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno.

B) Nel merito

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, così come riformulata dall'Ufficio scrivente, si ritiene possa essere accolta nel modo che segue.

Agli atti è depositato il reclamo inviato da parte istante a Tim tramite PEC in data 19/07/2017 nonché una seconda comunicazione (pec del 23.07.2017) che fa seguito alla precedente, richiedente – per il disservizio già segnalato - il rimborso delle spese sostenute per l'intervento di proprio tecnico.

L'operatore però, pur avendo prodotto una risposta datata 29.08.2017, non ne ha dimostrato il ricevimento da parte dell'istante.

L'articolo 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP stabilisce che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque, non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Quanto sopra, come più volte ribadito dall'Autorità, al fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo”.

Ciò premesso, considerato che l'art. 11 del Regolamento Indennizzi prevede che l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo è pari ad € 1,00 al giorno per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00, considerato che la disciplina indennizzatoria prevista da Agcom è migliorativa rispetto a quella contenuta nella carta Servizi di Tim (€

5,16 per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo fino a un massimo di € 180,76), considerato altresì che risultano esservi 81 giorni dal primo reclamo documentato del 19/7/2017 al 07/11/2017, giorno dell'udienza di conciliazione durante la quale l'istante ha potuto interloquire per la prima volta con l'operatore sulla questione oggetto di contestazione (già decurtati i 30 gg. di cui alla Carta Servizi Telecom, intesi quale termine per la comunicazione dell'esito del reclamo), l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di € 81,00 a titolo di indennizzo.

Si precisa che il predetto indennizzo è stato computato in misura unitaria, a norma del comma 2 del predetto articolo regolamentare in quanto, pur avendo la parte inviato due missive, le stesse riguardavano il medesimo disservizio.

Infine, poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, ne consegue che l'indennizzo come finora determinato dovrà essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

C) Sulle spese del procedimento

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché le risultanze delle stesse, si ritiene congruo compensare integralmente le spese, secondo criteri di equità e proporzionalità di cui all'art. 6, comma 9 del Regolamento.

DETERMINA

a definizione della controversia in esame, in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX s.r.l., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, nei confronti dell'operatore TIM S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A.), in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, il quale operatore è tenuto a:

corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 81,00 a titolo di indennizzo per ritardato/mancato riscontro al reclamo, oltre interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Respinge la domanda *sub* 1).

Compensa integralmente le spese fra le parti.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio, la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Dirigente
Dott. Nicola Princi