



CORECOM Sardegna



DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/222776/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA *** - TIM SpA (Kena mobile)
IL DIRETTORE**

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”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, 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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA la convenzione tra AGCOM e Co.re.com. Sardegna del 27/03/2018, relativa all'esercizio delle funzioni di conciliazione nelle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale;

VISTA l’istanza dell’utente ***** del 27/12/2019 acquisita con protocollo n. 0554691 del 27/12/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’utente ***** , codice fiscale ***** , ha presentato in data 27/12/2019 l’istanza ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società TIM SpA (Kena mobile). Riferisce di essere rimasta senza linea voce ed internet e di avere pertanto contattato il servizio clienti per segnalare il disservizio senza ottenere la risoluzione del problema. In data 20/05/2019 avrebbe aperto una nuova segnalazione (0043952304). Afferma che il 22/05/2019 un tecnico si è recato presso la sua abitazione ma non è riuscito a ripristinare i servizi. Il 23/05/2019 avrebbe ricevuto un sms in cui TIM si scusava del protrarsi del disservizio causato da problematiche di particolare complessità. Afferma di aver segnalato di nuovo la sussistenza del guasto telefonicamente (0046974383) in data 11/09/2019 a mezzo fax, per poi sollecitare ulteriormente la riparazione con un altro fax il 14/09/2019. Il disservizio non sarebbe stato risolto. Riferisce di avere presentato istanza con il modello GU5 in data 23/09/2019, all’esito della quale veniva emesso il provvedimento il 04/10/2019. La riattivazione sarebbe avvenuta il 17/10/2019. Chiede pertanto l’indennizzo per interruzione dei servizi e per mancata risposta ai reclami. Precisa che le richieste economiche sono da rideterminarsi in sede conciliativa e all’atto della risoluzione delle problematiche.

L’operatore chiede che venga accertata e dichiarata l’infondatezza dell’istanza per i seguenti motivi. In primo luogo segnala la presenza di un insoluto relativamente alle fatture emesse da agosto 2019 a giugno 2020. Riporta un’analisi del retrocartellino relativa alle segnalazioni di guasto effettuate il 3/05/19 chiusa in data 05/05/2019, entro i termini. Risulterebbero altre due segnalazioni effettuate nel maggio e poi nel settembre 2019 chiuse tre giorni dopo con “codice riscontro non rimborsabile”. Produce la risposta al reclamo di TIM

dell'11/11/2019. Segnala che l'utente ha in seguito inoltrato la richiesta di disdetta della linea, in data 17/01/2020.

L'istanza può essere parzialmente accolta nei limiti di seguito precisati. Con riferimento ai fatti esposti dall'utente concernenti il malfunzionamento del servizio avvenuti nel periodo di maggio 2019, dall'esame della documentazione prodotta, emerge quanto segue. In un primo sms si fa riferimento alla segnalazione n. 0043952304 e si indica la data per la risoluzione entro il 22/05/2019, salvo problematiche di particolare complessità, la cui presenza viene in seguito segnalata con un successivo SMS. In un successivo SMS, tuttavia, in riscontro ad un reclamo del 28/05/2019 relativamente ad una ritardata riparazione del guasto, la Tim informa di avere predisposto un rimborso di € 15,60 nella prossima fattura. Quindi sembrerebbe che alla data del 28/05/2019 il guasto sia stato riparato, sebbene tardivamente, rispetto alle condizioni generali di contratto e che per la tardiva riparazione sia stato corrisposto un rimborso. In proposito l'art. 2, comma 3, del Regolamento in materia di indennizzi prevede che "Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3". Sembra dunque che il disservizio avvenuto nel maggio 2019 sia stato risolto entro una tempistica ragionevole e che alla data del 28/05/2019 la predetta segnalazione sia stata chiusa. Ciò viene attestato dall'assenza di reclami immediatamente successivi a quella data. Sul punto si richiama il consolidato orientamento espresso dall'Autorità, per il quale assurge a principio generale quello secondo cui, a fronte di un qualsivoglia disservizio, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica: "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione". Per questi motivi si ritiene che relativamente a questa prima segnalazione non spetti alcun indennizzo per malfunzionamento. Non spetta inoltre alcun indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto dagli stessi SMS prodotti e dalle dichiarazioni dell'istante (il quale riferisce che a seguito della segnalazione è stato inviato un tecnico) risulta che la TIM sia andata incontro alle richieste dell'utente. Rispetto alla segnalazione n. 0046974383 dell'11/09/2019 effettuata via fax, risulta che la TIM abbia risposto con un SMS in cui informava di un intervento previsto per il 14/09/2019. Viene inviato un successivo SMS (privo di data) in cui si segnalano problematiche di particolare complessità. Tali problematiche, evidentemente, non sono state risolte nei termini contrattuali in quanto l'utente è stato costretto ad instaurare un procedimento di urgenza e la riattivazione è poi avvenuta, come dichiarato dall'istante, soltanto il 17/10/2019. Ricorre pertanto nel caso di specie un'ipotesi di malfunzionamento del servizio per motivi tecnici di cui all'art. 6 del Regolamento in materia di indennizzi. Infatti, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con Delibera Agcom n. 179/03/ CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (articolo 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e, in caso di disservizio, sono tenuti ad intervenire tempestivamente per la risoluzione delle problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 del codice civile. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di avere adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio, non essendo sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici. Anche le condizioni generali di contratto richiamate dallo stesso operatore nelle sue memorie difensive prevedono all'art. 7 che gli eventuali disservizi debbano essere riparati entro il secondo o il terzo giorno successivo alla segnalazione, salvo i guasti di particolare complessità che verranno riparati tempestivamente. Nel caso di specie, l'operatore non ha fornito la prova che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile; non ha fornito la prova che si trattasse di un guasto di particolare complessità, ma tale circostanza viene meramente asserita; non ha nemmeno fornito la prova di avere informato il cliente delle difficoltà incontrate nella risoluzione del disservizio. Tra l'altro, si evidenzia che l'operatore ha provveduto alla riparazione del guasto soltanto a seguito del provvedimento di urgenza di questo CORECOM, violando altresì in questo modo anche gli obblighi di correttezza e buona fede che devono assistere l'esecuzione del contratto. Si applica, pertanto, l'art. 6 del

Regolamento in materia di indennizzi che al comma 1 prevede che “In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all’operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d’interruzione.” Viene inoltre in rilievo il comma 3 del medesimo articolo per cui “Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all’operatore, nella riparazione del guasto, l’indennizzo è applicabile all’intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l’effettivo ripristino della funzionalità del servizio.” In merito alla ricostruzione temporale dei fatti si osserva che per questa fattispecie d’indennizzo l’art. 13 del medesimo Regolamento prevede infatti che il calcolo dell’indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell’utente. Dunque, il dies a quo per il calcolo dell’indennizzo è l’11/09/2019, mentre la data indicata dall’utente come data di riattivazione del servizio è il 17/10/2019, quindi, il disservizio si è protratto per 36 giorni. Pertanto, spetta all’utente un indennizzo complessivo per malfunzionamento del servizio pari ad € 432,00 (€ 6,00 x 36 = € 216,00 per il servizio voce ed € 6,00 x 36 = € 216,00 per il servizio ADSL). Deve essere rigettata la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami in quanto gli sms prodotti dall’istante attestano che l’operatore ha comunque instaurato un dialogo con l’utente stesso a seguito della proposizione del reclamo. Si osserva infine che la segnalazione della posizione di insoluto dell’utente non è rilevante per il procedimento in questione, non trattandosi di una controversia inerente una sospensione amministrativa, né rientra tra i poteri del CORECOM, ai sensi dell’art. 20 del citato Regolamento di procedura, quello di definire la compensazione dei crediti.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 27/12/2019, è tenuta a nei termini di cui in motivazione, a corrispondere l’indennizzo per malfunzionamento del servizio per € 432,00 (euro quattrocentotrentadue/00), ai sensi dell’art. 6, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS come sostituito dalla Delibera 347/18/CONS).

È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall’articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell’articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il responsabile del procedimento
Silvia Pintus