



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI



Consiglio Regionale  
della Calabria



Comitato Regionale  
per le Comunicazioni

*Co.Re.Com. Cal/Bia*

DELIBERAZIONE N. 31 del 06-08-2018

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - D'Andrea xxxxxx / Tim-Telecom xxxxx- n. utenza xxxxxx

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 06 agosto 2018, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

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";

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, lett. a), n. 14;

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

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

l'Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 35333 del 6 settembre 2017, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 14 settembre 2017, prot. 36545, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la memoria pervenuta a mezzo e-mail il 3 ottobre 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la propria memoria difensiva con i relativi allegati nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la memoria di replica pervenuta a mezzo e-mail il 7 ottobre 2017 nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 29 maggio 2018;

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

Considerato quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha presentato la citata istanza di definizione, lamentando di aver subito l'interruzione del servizio il 21 giugno 2016, segnalata tramite fax al servizio clienti. La linea non è mai stata ripristinata nonostante ulteriori segnalazioni sempre a mezzo fax. Per cui l'utente il 18 gennaio 2017 ha receduto dal contratto. Successivamente l'utente ha ricevuto la fattura con costi per il recesso, nonché varie comunicazioni con solleciti di pagamento per pregresse morosità, sia da parte dell'operatore che da parte di un'agenzia di recupero crediti. Ciò nonostante avesse sempre provveduto ai pagamenti dovuti.

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

- l'indennizzo per la ritardata riparazione del danno dal 21 giugno 2016 al 18 gennaio 2017 per 177 giorni di interruzione del servizio;
- il rimborso delle fatture da giugno 2016 a gennaio 2017;
- l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- la cancellazione del suo nominativo da ogni banca dati e dalle agenzie di recupero crediti;
- le spese di procedura.

In relazione a detta controversia, l'istante ha promosso il tentativo obbligatorio di conciliazione, che si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal verbale di mancata conciliazione del 18 luglio 2017.

### **2. La posizione dell'operatore**

Il 3 ottobre 2017 la società resistente ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con cui ha evidenziato che la sospensione della linea telefonica avvenuta il 21 novembre 2016, è stata determinata dal mancato pagamento del conto di ottobre 2015, saldato solo il 7 febbraio 2017, conformemente a quanto previsto dall'art. 20 C.G.A. che stabilisce che: *"Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata"*. L'operatore, pertanto, poiché l'utente non ha provveduto al pagamento di quanto dovuto, ha legittimamente sospeso la fornitura, preavvisandolo dell'eventuale futura sospensione mediante numerose lettere di sollecito, così come previsto dalla normativa.

In merito al lamentato guasto della linea e alla relativa ritardata riparazione risulta una sola segnalazione di guasto del 4 novembre 2016 ripristinata entro i termini previsti dalle C.G.A., secondo quanto si evince dal retro cartellino unificato allegato, in cui vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dall'operatore, in modo da garantire la tracciabilità di tutte le vicende relative all'utenza ai sensi dell'art. 8, comma 3, Delibera 179/03/CSP. La società peraltro evidenzia che dai conti di Luglio-dicembre 2016 si rileva la presenza di traffico telefonico a conferma della regolarità del funzionamento del servizio. In merito ai costi addebitati all'utente in seguito alla cessazione della linea, avvenuta l'11 febbraio 2017 su richiesta dello stesso, l'operatore sottolinea la legittimità degli stessi, in quanto corrispondono a quelli sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione in conformità a quanto previsto dall'art. 1, comma 3, della L. n.40/2007. Inoltre gli importi addebitati per il costo di disattivazione corrispondono ai costi di gestione comunicati dal gestore all'Autorità, riportati nella tabella riepilogativa pubblicata sul sito web di Tim Telecom Italia, peraltro consultabile mediante il sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it) nella sezione "prospetti informativi su offerte e condizioni economiche", in cui la predetta società ha riportato i costi di disattivazione, che sono stati comunicati all'Autorità nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento dell'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007 (c.d. decreto *Bersani*).

Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

L'11 settembre 2017 la parte istante ha fatto pervenire la sua memoria di replica con cui ha contestato il contenuto della memoria della resistente, evidenziando che la sospensione del servizio ha interessato tutta la zona di residenza dell'utente ed è stata determinata dal furto di cavi di rame. L'utente afferma di aver effettuato numerose segnalazioni dell'interruzione della linea a mezzo fax di cui l'operatore non ha fornito alcuna tracciabilità e che il servizio non è mai stato ripristinato. Nonostante il 5 novembre 2016 risulti chiusa l'unica segnalazione, effettuata dall'utente, a detta della società.

L'istante rileva altresì di non aver mai ricevuto alcuna comunicazione da parte dell'operatore in merito al mancato pagamento della fattura di ottobre 2015 e nessun preavviso di sospensione, la quale quindi è stata effettuata illegittimamente senza la preventiva comunicazione, contrariamente a quanto disposto dall'art. 5 del Regolamento. Inoltre nonostante l'11 febbraio 2017 fosse intervenuta la cessazione della linea, ha continuato a ricevere fatture relative ai mesi successivi.

Alla luce di tali osservazioni l'utente insiste nelle proprie richieste;

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 29 maggio 2018, le parti, presenti a mezzo dei propri delegati, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

### **3. Motivazione della decisione**

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante vengono accolte nei limiti come di seguito precisati.

In via preliminare si dichiara inammissibile la richiesta di cancellazione del nominativo dell'utente da ogni banca dati e dalle agenzie di recupero crediti per incompetenza dell'Autorità adita.

Relativamente alla domanda di indennizzo per interruzione del servizio dal 21 giugno 2016 al 18 gennaio 2017, secondo quanto sostenuto dall'operatore, l'utenza sarebbe stata sospesa il 21 novembre 2016 in seguito al mancato pagamento del conto telefonico di ottobre 2015, mentre nel periodo antecedente, nella copia del retro cartellino depositato dalla società, è presente un'unica segnalazione del 4 novembre 2016, chiusa nei termini contrattualmente previsti. In realtà il retrocartellino unificato non ha valore probatorio assoluto, trattandosi di documento interno, non idoneo a garantire piena certezza in ordine agli elementi in esso contenuti, in quanto ai sensi dell'art. 2712 c.c., esso costituisce piena prova dei fatti e delle cose in esso rappresentate ove non venga disconosciuta la conformità ai fatti o alle cose medesime da colui contro il quale è prodotto. Invero, l'utente ha prodotto, i fax del 21 giugno 2016, del 17 ottobre 2016 e del 17 novembre 2016, con cui ha segnalato all'operatore un disservizio, sebbene tali reclami non trovino riscontro nella documentazione da esso allegata nonostante i retrocartellini, secondo quanto richiesto dall'Agcom, debbano riportare tutte le segnalazioni e gli interventi effettuati dall'operatore in modo da garantire la "tracciabilità" di tutte le vicende relative all'utenza. Appare dunque incontestato il malfunzionamento della linea da giugno 2016 sino al 17 novembre 2016, data ultimo fax di reclamo, pur non avendo determinato la totale interruzione del servizio, atteso che nelle fatture allegate dal gestore, relative al periodo in cui si sarebbe verificato il disservizio (Luglio- Dicembre 2016), nella Sez. Consumi è presente traffico telefonico.

Nel caso in cui l'utente lamenti disservizi, spetta all'operatore provare di aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzione e di essere tempestivamente intervenuto per risolvere le problematiche. Infatti, l'art. 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, stabilisce appunto che gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dovuti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Inoltre ai sensi dell'art. 4 della Carta dei Servizi di Telecom Italia e dell'art. 15 delle Condizioni Generali di Abbonamento, Tim- Telecom, si impegna a riparare i guasti segnalati agli sportelli telefonici "entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione". Nel caso di specie, la resistente non ha provveduto a far cessare il disservizio nei termini contrattualmente previsti, non adducendo alcuna giustificazione in merito al suddetto ritardo. Di conseguenza, si ravvisa la responsabilità della società resistente, per inadempimento contrattuale ex art. 1218 c. c., per non aver provveduto alla risoluzione definitiva del guasto segnalato dall'utente e per non aver garantito dunque una continua e regolare erogazione del servizio.

Ai fini della determinazione dell'indennizzo, si richiama il principio, espressamente menzionato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, secondo cui *"per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto."* In applicazione di tale principio e di quello di proporzionalità e ragionevolezza degli indennizzi come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP, considerato che nel caso di specie vi è discordanza nella documentazione agli atti in merito al periodo in cui si sarebbe verificato il malfunzionamento, che l'utente dopo aver effettuato il reclamo del 21 giugno 2016 ha effettuato un ulteriore reclamo per la stessa problematica solo il 17 ottobre 2016, a distanza di oltre tre mesi, e che nonostante il ripetuto e continuo malfunzionamento del servizio non ha esercitato la facoltà di recesso riconosciutagli dalla legge. Per tutto ciò si ritiene che l'indennizzo debba essere dimezzato.

Ai sensi dell'articolo 5, comma 2 e 3, dell'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, la società resistente, responsabile del malfunzionamento del servizio voce, avrebbe dovuto corrispondere un indennizzo pari ad € 367,50, computato per il periodo intercorrente tra il 21 giugno 2016 (data primo reclamo) ed il 17 novembre 2016 (data ultimo reclamo) esclusi i giorni previsti dalle C.G.A. per la risoluzione del disservizio, così calcolato: euro 2,50 x 147 giorni, nel caso di specie, l'operatore dovrà corrispondere all'istante un indennizzo di € 183,27 (centottantatre/27), atteso il concorso di colpa, con la conseguente riduzione, appunto alla metà dell'importo da

corrispondergli.

In relazione all'interruzione della linea, intervenuta per stessa ammissione della società il 21 novembre 2016 per morosità, all'esito dell'istruttoria è emerso che non vi è prova che l'utente abbia ricevuto i solleciti di pagamento inviati dall'operatore e allegati agli atti. Pertanto l'azione amministrativa posta in essere dalla società resistente è da considerarsi illegittima in violazione sia delle disposizioni regolamentari vigenti sia delle condizioni generali di contratto, essendo avvenuta senza alcun preavviso. L'art. 20 delle C.G.A., richiamato dall'operatore, nonché l'art. 5 della Delibera 173/07/CONS prevedono l'obbligo di informare preventivamente l'utente della sospensione dell'utenza per il mancato pagamento del servizio, ma nel caso di specie non è stata fornita la prova dell'invio effettivo del preavviso ovvero della ricezione degli stessi da parte dell'istante, per il che la società sarà tenuta a corrispondere un equo indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio voce.

Ne discende, sulla base delle suddette motivazioni, che l'operatore, è tenuto a liquidare in favore dell'istante per l'illegittima sospensione del servizio voce un indennizzo di euro 435,00 (quattrocentotrentacinque/00), in applicazione dell'indennizzo giornaliero di euro 7,50 per ciascun servizio non accessorio interessato dalla sospensione amministrativa, previsto dell'art. 4, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 173/11/CONS per un totale di 58 giorni: dal 21 novembre 2016 (data in cui è avvenuta l'interruzione secondo quanto affermato dall'operatore) al 18 gennaio 2017 (data di recesso dal contratto).

Non può essere accolta la richiesta di rimborso delle fatture da giugno 2016 a dicembre 2017, attesa la presenza di traffico telefonico nell'arco temporale in cui si è verificato il malfunzionamento della linea telefonica, secondo quanto emerge dall'analisi della documentazione contabile allegata agli atti. Invero il malfunzionamento del servizio, secondo indirizzo definitorio consolidato è meritevole del riconoscimento del solo indennizzo senza storno, in quanto comunque, seppure in modo parziale, il servizio è stato erogato e fruito. Di contro devono essere stornate o rimborsate le fatture di gennaio e febbraio 2017, emesse durante la sospensione illegittima della linea, e le fatture di marzo e aprile 2017, emesse successivamente al recesso dal contratto avvenuto il 18 gennaio 2018, e oggetto di recupero crediti da parte della società. Nessuna pronuncia può essere data in merito ai costi addebitati in seguito alla cessazione della linea, per la genericità e indeterminatezza della richiesta non avendo l'utente fornito elementi utili alla valutazione della stessa, in quanto non ha indicato gli importi illegittimamente addebitatigli, né ha prodotto o indicato la fattura in cui sarebbero riportati i costi contestati.

Si accoglie la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami effettuati dall'utente, poichè non emerge dall'istruttoria condotta alcun riscontro per iscritto dell'operatore, valido nei termini indicati dalla normativa di settore alle segnalazioni a mezzo fax effettuate dall'utente. Pertanto, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, sia in quanto la mancata risposta al reclamo inviato è da considerarsi per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, sia in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP. Per la determinazione dell'indennizzo, si applica l'art. 11, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS in virtù del quale l'operatore "è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Nel caso di specie il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 21 giugno 2017 (data del primo reclamo) e il 18 luglio 2017 (data del tentativo di conciliazione) che corrisponde a 362 giorni (decurtati i 30 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Pertanto si riconosce all'utente un indennizzo di € 300,00 (tetto massimo previsto dalla normativa).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'istante si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che, attesa la fondatezza – pur non completa – delle domande, questi è stato onerato di ulteriori spese, per presentare l'istanza di definizione e per presenziare all'udienza di discussione, davanti a questo Co.Re.Com.

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;  
Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

### DELIBERA

L'accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. **D'Andrea F.** nei confronti della società Tim- Telecom Italia

1. La stessa è tenuta a liquidare in favore dell'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a. Euro € 183,27 (centottantatre/27), a titolo di indennizzo per malfunzionamento della linea , oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia ;
- b. Euro € 435,00 (quattrocentotrentacinque/00), a titolo di indennizzo per illegittima sospensione dell'utenza, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- c. Euro € 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- d. Euro € 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura

2. La predetta società inoltre è tenuta a rimborsare le fatture emesse dall'operatore da gennaio ad aprile 2017;
3. La predetta società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione, entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

**Il Presidente**

F.to Dott. Giuseppe Rotta

**Il Segretario**

F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**Il Direttore**

F.to Avv. Rosario Carnevale

