



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale  
della Calabria



**CO.RE.COM. CAL/Bia**

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 111 DEL 9-05-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
(Minardi xxxx c/ Tim Telecom Italia xxxx – n. utenza xxxxx)

IL DIRETTORE

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;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche. ed integrazioni;

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 n. 395/17/CONS;

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

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (*cinquecento/00*) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 48156 del 27 novembre 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 4 dicembre 2017, prot. 49430, 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 14 dicembre 2017, della Società resistente con i relativi allegati nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA la memoria pervenuta a mezzo e-mail il 29 dicembre 2017, dell'istante con i relativi allegati, nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttorio acquisita agli atti del presente procedimento, che l'istante lamenta l'interruzione della linea telefonica dall'1 aprile sino a metà maggio 2017, nonostante le numerose segnalazioni telefoniche effettuate al servizio clienti e di aver richiesto all'operatore copia delle fatture e del retrocartellino, ma di non aver ricevuto alcun riscontro;

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 25 ottobre 2017, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

Per quanto sopra, il ricorrente ha chiesto la corresponsione dell'indennizzo previsto;

In data 14 dicembre 2017 la società resistente ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, una

memoria difensiva con cui ha evidenziato che dall'esame del retrocartellino, si può constatare che nel periodo in contestazione è presente un unico guasto perdurato un tempo maggiore di quello previsto dalla normativa, ovvero dall' 1 aprile sino al 24 aprile 2017, ma essendo stato causato da un incendio che ha danneggiato i cavi telefonici, il protrarsi del disservizio non è imputabile alla società convenuta. L'operatore sostiene in particolare che nessun indennizzo spetta all'istante, atteso che il danneggiamento dei cavi a causa di un incendio è da considerarsi un evento di eccezionalità tecnica che, secondo quanto previsto al punto 4 dell'art.15 delle C.G.A. a norma del quale " *Nel caso di ritardo imputabile a Telecom, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponde su richiesta del cliente gli indennizzi di cui al successivo art.33.... fermo restando che Telecom non è in alcun caso responsabile se il ritardo è attribuibile a forza maggiore o ad eventi non direttamente attribuibili alla stessa Telecom*", il che esclude il diritto dell'utente di richiedere un indennizzo, se il ritardo, come nel caso di specie, non è imputabile alla Telecom. Il gestore evidenzia altresì che, nonostante l'assenza di responsabilità, per correttezza commerciale ha già predisposto un indennizzo automatico pari ad € 124,80 con nota di credito che allega. La stessa conclude, evidenziando che, non risultano altre segnalazioni di guasto chiuse oltre i termini contrattuali, e pertanto all'istante non spetta alcun tipo di indennizzo. Ciò in quanto, secondo un orientamento confermato dalle recenti delibere Agcom, la segnalazione è un elemento indispensabile, ai fini della conoscibilità dei disservizi che potrebbero interessare le migliaia di utenze dallo stesso gestite. Perciò, la mancanza di reclami esime gli operatori da ogni responsabilità riguardo eventuali disservizi.

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

Il 29 dicembre 2017, la parte istante ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, memoria di replica in cui ha contestato il contenuto della memoria della parte resistente, sostenendo in particolare che il presunto incendio che avrebbe danneggiato i cavi telefonici e che sarebbe all'origine del guasto non risulta provato. In ogni caso l'istante contesta l'importo dell'indennizzo automatico che l'operatore avrebbe predisposto in suo favore, in quanto non conforme ai parametri di cui alle C.G.A. e pertanto insiste nelle proprie richieste.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata giudicata necessaria, ai fini della definizione, in quanto già garantito il contraddittorio.

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Dalla documentazione prodotta dalle parti, ed in particolare dalla copia del retro cartellino depositato dalla società resistente, è emersa una segnalazione di guasto l'1 aprile 2017, chiusa il 24 aprile 2017, oltre i termini previsti per la risoluzione dei guasti dalle C.G.A., secondo quanto peraltro ammesso dall'operatore stesso. Quest'ultimo tuttavia imputa la responsabilità del guasto ad un evento di eccezionalità tecnica, ovvero ad un incendio che ha provocato il danneggiamento dei cavi telefonici che ha richiesto un maggior tempo per la risoluzione del disservizio. Tuttavia, nonostante l'assenza di responsabilità in merito alla causa del guasto, la società deve comunque ritenersi responsabile, anche ex art. 1218 c.c., oltre che ex art. 15 delle C.G.A., per il ritardo nella riparazione del disservizio, tempestivamente segnalato dall'utente. Se è infatti vero che Tim Telecom non è responsabile della causa del guasto, ricondotta dalla società resistente ad un incendio che ha danneggiato i cavi sulla rete, altrettanto non può dirsi per la riparazione, che l'operatore avrebbe dovuto eseguire entro " *il secondo giorno non festivo, compreso il sabato, successivo a quello in cui è pervenuta la*

*segnalazione" ex art.15 C.G.A., non avendo alcun pregio il richiamo di Telecom alla disposizione di cui al comma 4 dell'art. 15 delle C.G.A. secondo cui "Telecom non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi (mancato/ritardo rilascio dei permessi di scavo, autorizzazioni) non direttamente attribuibili alla stessa Telecom", in quanto l'incendio che ha determinato il danneggiamento dei cavi della rete, per ammissione della stessa società, è stata la causa del guasto, non anche del ritardo nella riparazione. In base all'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni. Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi ed informativi in capo all'operatore, che nel caso di specie non sono stati adempiuti, in quanto non risulta (né l'operatore ha fornito alcuna dimostrazione in tal senso) che l'utente sia mai stato debitamente informato circa i motivi del ritardo nella riparazione del guasto o degli impedimenti riscontrati nella riattivazione della linea. Né la società ha dimostrato di aver adottato un comportamento diligente per procedere alla pronta risoluzione del disservizio, dando prova delle attività eventualmente svolte per il ripristino tempestivo del servizio. La circostanza addotta dall'operatore secondo cui l'interruzione della linea è dipesa da causa di forza maggiore non pare giustificare la mancata fruizione del servizio da parte dell'istante, in quanto se non può addossarsi alla società medesima il fatto in sé, è comunque evidente che l'operatore ha l'obbligo di verificare le cause dell'interruzione del servizio e di predisporre con urgenza la riattivazione (Cfr. Co.re.com. Emilia Romagna Determinazione n. 18/15). Per cui la responsabilità della società per la mancata funzionalità del servizio implicherebbe la corresponsione di un indennizzo. Tuttavia dalla documentazione in atti emerge che la società resistente ha già provveduto a ristorare l'utente per il descritto disservizio, riconoscendogli un indennizzo contrattuale di importo pari ad € 124,80, calcolato secondo i parametri di cui alle C.G.A. e conforme agli stessi, diversamente da quanto sostenuto dall'istante, per cui è stata emessa la nota di credito del 27 novembre 2017, depositata in atti, a titolo di rimborso per ritardata riparazione guasto pari a 16 giorni effettuato con bonifico postale riscosso dall'utente il 12 gennaio 2018, come da schermata allegata. Tale indennizzo, sebbene erogato dopo l'istanza di definizione della controversia, soddisfa le richieste dell'istante atteso che l'importo dello stesso, calcolato secondo i parametri contrattuali, è maggiore rispetto a quello che dovrebbe essere corrisposto applicando i parametri di cui al Regolamento indennizzi, che, nel caso di specie, non trova applicazione secondo quanto previsto dal comma 2 dall'Art.2 del suddetto Regolamento, e pertanto le istanze sul punto devono ritenersi integralmente soddisfatte;*

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, attesa l'infondatezza della domanda.

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

Il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla Signora Minardi M, nei confronti della società Tim Telecom Italia;

1. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
2. Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";

3. La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web, sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009.

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

Ai sensi dell'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Reggio Calabria, 8 maggio 2018

**Il Responsabile del Procedimento**  
F.to Avv. Daniela Biancolini

**IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.**  
F.to Avv. Rosario Carnevale