

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

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 259 DEL 17-12-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
(Guaglianone xxxxx c/ Tim-Telecom xxxx- n. utenza xxxxxxx)

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. 8937 del 15 febbraio 2018, 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 19 febbraio 2018, prot. n. 9309, 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 16 marzo 2018, prodotta dalla Società resistente con i relativi allegati nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la memoria di replica dell'istante pervenuta a mezzo e- mail il 26 marzo 2018 nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del presente procedimento, che l'utente, titolare di una Tabaccheria, riferisce che dai primi giorni di settembre 2017 fino al 10 novembre 2017 la linea Adsl si è interrotta più volte per alcuni giorni. In particolare l'ultima interruzione è durata dieci giorni consecutivi, provocando un totale blackout dell'attività lavorativa dell'utente che non ha potuto utilizzare i servizi offerti dal Terminale di Banca ITB (ora Banca 5) in uso presso la sua attività commerciale, con conseguente ingente perdita di guadagno. L'utente evidenzia altresì di aver inoltrato numerosi reclami telefonici cui non ha avuto alcun riscontro;

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione , tenutosi in data 20 dicembre 2017, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

Per quanto sopra, il ricorrente ha richiesto l'indennizzo per i disagi patiti (mancato guadagno, impossibilità di utilizzare la linea internet ecc..), oltre spese di procedura ;

Il 16 marzo 2018 la società resistente ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con cui ha eccepito che non sono presenti segnalazioni nel periodo in contestazione. Ai sensi dell'art. 8 comma 3 Delibera 179/03/CSP gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o almeno la riferibilità di reclami e segnalazioni di guasto via telefono. Pertanto è onere dell'istante provare la verosimiglianza del reclamo effettuato indicando il numero identificativo delle segnalazioni effettuate. L'operatore evidenzia altresì che, non essendo presenti segnalazioni di guasto, 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 per l'operatore 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 per malfunzionamenti alla linea telefonica. Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

Il 26 marzo 2018 la parte istante ha fatto pervenire memoria di replica con cui ha contestato il contenuto della memoria della resistente evidenziando di aver effettuato numerose segnalazioni telefoniche in relazione ai disservizi lamentati a partire dal 18 settembre sino al 28 novembre 2017, di cui fornisce i codici identificativi, e nonostante ciò il gestore non si è adoperato per la risoluzione del problema e quindi insiste nelle proprie richieste;

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. l'8 novembre 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

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

In primo luogo si dichiara l'inammissibilità della domanda di indennizzo dei disagi subiti in termini di mancato guadagno ovvero di risarcimento dei danni, per incompetenza di questo Organo, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della delibera 173/07/Cons.

In merito al malfunzionamento del servizio Adsl, dalla documentazione prodotta dalle parti, ed in particolare dalla copia del retro cartellino prodotto dalla società resistente in sede di richieste di integrazione istruttoria ex art.18 comma 2 del Regolamento, è emerso che il disservizio è stato segnalato dall'utente al servizio clienti della Tim -Telecom Italia. 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 che gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti 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, dalle segnalazioni presenti nel retrocartellino unificato allegato dall'operatore, emerge una prima segnalazione effettuata il 18 settembre chiusa il 25 settembre 2017, fuori dai termini contrattuali, e un'altra inoltrata il 31 ottobre chiusa con ritardo il 16 novembre 2017. In tale occasione si è verificata un'interruzione totale del servizio, secondo quanto emerge dalle note tecniche inserite nel retrocartellino, in cui viene evidenziata la mancanza di connessione. Successivamente, ne è intervenuta un'altra, aperta il 28 novembre e chiusa il 30 novembre 2017 nei termini contrattuali. In merito alle segnalazioni del 19, 20 e 21 ottobre 2017 indicate dall'utente nella memoria di replica, per le quali non risulta aperto alcun ticket da parte dell'operatore, il lasso di tempo intercorso tra le

suddette e la successiva, inoltrata solo il 31 ottobre 2017, lascia presumere un malfunzionamento temporaneo prontamente risolto.

Ne consegue, pertanto, la responsabilità della società resistente, per inadempimento contrattuale ex art. 1218 c. c., per non aver provveduto alla risoluzione tempestiva del disservizio e per non aver garantito dunque una continua e regolare erogazione del servizio, nei periodi in cui sono intervenute le segnalazioni di guasto evidenziate nel retrocartellino. Perciò la società deve ritenersi responsabile del malfunzionamento del servizio Adsl, in relazione al periodo dal 18 settembre 2017, (data prima segnalazione), al 25 settembre 2017 (data chiusura del disservizio), esclusi i giorni previsti dalle C.G.A. per la risoluzione del disservizio, per un totale di giorni 6. L'utente avrà dunque diritto ad un indennizzo per il malfunzionamento del servizio Adsl, ai sensi dell'articolo 5, comma 2 e 3, dell'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS di importo complessivo pari ad € 30,00 (trenta/00) così calcolato:  $2,50 \times 6 \text{ giorni} \times 2 \text{ utenza business}$ .

La società resistente è altresì responsabile per la mancata funzionalità del servizio Adsl in relazione al periodo dal 31 ottobre 2017 (data seconda segnalazione) al 16 novembre 2017 (data chiusura del disservizio), esclusi i giorni previsti dalle C.G.A. per la risoluzione del disservizio, per un totale di giorni 15. Ciò implica la corresponsione di un indennizzo, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 5, commi 1 e 3, dell'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS., esclusi i giorni previsti dalle C.G.A. per la risoluzione del disservizio, per un totale di giorni 15. Perciò, la resistente è tenuta a liquidare all'istante, a titolo di indennizzo per interruzione del servizio Adsl, l'importo complessivo di euro 150,00 (centocinquanta/00), così calcolato:  $5,00 \times 15 \text{ giorni} \times 2 \text{ utenza business}$ .

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 100,00 (cento/00), stante l'entità della somma oggetto della controversia, considerato comunque che, nonostante la fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione, si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori spese per la presentazione dell'istanza di definizione davanti a questo Co.Re.Com.

Per tutto quanto sopra esposto

#### DETERMINA

L'accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra **Guaglianone M.** nei confronti della società Tim Telecom Italia ;

1. La società Tim- Telecom Italia è tenuta a liquidare in favore dell'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:
  - a. Euro 30,00 (trenta/00), a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio Adsl oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
  - b. Euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio Adsl, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
  - c. Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
2. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
3. 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";

4. 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, 17 dicembre 2018

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

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