

DELIBERA n° 95 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / TIM S.P.A. (già TEELCOM ITALIA S.p.A.)

GU14 / 191 / 2017

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 10/06/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (CORECOM);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

- VISTO** il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l’istanza di definizione del **sig. XXXXXXXXX** acquisita il 19 aprile 2017 al n. prot. 20478;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA** **la posizione dell’istante:**
Con l’istanza di definizione, il sig. **XXXXXXXXXX** di seguito *istante e/utente*, ha contestato nei confronti dell’operatore **Tim Spa (già Telecom Italia S.p.A)**, per l’utenza di **tipo privato XXXXXXXXXXXX**, mancata/parziale fornitura del servizio, disservizio protratto per un anno dell’utenza *de qua*. Nell’istanza introduttiva del presente procedimento, l’istante ha rappresentato che dal febbraio 2015 la linea telefonica non ha funzionato interrottamente fino alla data del 06/02/2015. Nonostante svariate segnalazioni agli operatori del 187 il disservizio sull’utenza si è protratto per un anno. Ciò ha arrecato grave danno e parecchi disagi all’istante ed al proprio nucleo familiare in cui sono presenti, persone anziane ed il coniuge portatore di Handicap. Aggravate dall’impossibilità di comunicare anche per l’assenza di campo della linea mobile Tim. Precisa l’istante che nonostante il disservizio patito, le fatture sono state tutte regolarmente pagate. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto quanto segue:
- 1) l’indennizzo per il disservizio permanente ed interrotto per un anno quantificato in €7.000,00 comprensivo del maggiore danno subito come previsto dal Codice civile.
- CONSIDERATA** **la posizione dell’operatore:**
La **TIM S.p.A.**, (Già Telecom Italia spa) di seguito *operatore e/o società*, nella propria memoria difensiva eccepisce, in via preliminare, che in data 17/5/20156 è stato redatto verbale di conciliazione in seconda istanza GU 14/3/2016, con la corresponsione all’istante della somma di €. 400,00 per i medesimi fatti oggetto della presente procedura. Chiede pertanto di volere dichiarare l’inammissibilità/improcedibilità della presente istanza.
- Nel merito evidenzia l’infondatezza delle doglianze dell’istante, in quanto da verifiche effettuate, le segnalazioni di guasto presenti nel retro cartellino, allegato, risultano ripristinate secondo i termini della normativa contrattuale vigente, ovvero il ritardo non dipende da cause imputabili alla società. L’operatore evidenzia che l’unico guasto non evaso nei termini contrattuali è quello segnalato in data 07/08/2015, il cui ritardo è dipeso da fatti non imputabili a Tim (furto di 400,00 m. cavi di distribuzione) che escludono ai sensi dell’ex art 15 comma 4 delle Condizioni Generali di Contratto, ogni responsabilità. Precisa ancora l’operatore che il cliente è stato informato in data 24/10/2016, in riscontro al reclamo scritto, che la ritardata riparazione dipendeva da eventi non imputabile alla stessa e pertanto nulla era dovuto a titolo di indennizzo. Infine evidenzia la mancanza di reclami oltre il suddetto e richiama la normativa Agcom sul punto, nella quale si afferma che non è possibile affermare la responsabilità dell’operatore in mancanza di reclami da parte dell’utente.
- In conclusione e per quanto argomentato, l’operatore ha chiesto l’integrale rigetto

delle domande di indennizzo formulate dalla parte istante poiché infondate in fatto e in diritto.

Controdeduzioni dell'istante

L'istante ha contestato quanto dedotto nella memoria dall'operatore ed ha precisato che l'accordo conciliativo del 15/5/2016 aveva per oggetto il disservizio telefonico verificatosi nel 2014, quindi in un periodo diverso da quello di cui alla presente controversia. Ha elencato tutte le segnalazioni fatte al 187, indicando anche i codici degli operatori addetti, quindi ha insistito nelle richieste di cui all'istanza.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per le motivazioni di seguito specificate.

Preliminarmente deve rigettarsi l'eccezione di inammissibilità sollevata dalla Tim S.p.A in quanto seppure i fatti oggetto dell'istanza sono gli stessi di cui al GU 14/13/2016 risulta diverso il periodo in cui, detti disservizi, si sono verificati.

Ancora in via preliminare deve rigettarsi la richiesta dell'istante del maggiore danno subito in seguito al disservizio. Difatti ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitata agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria dell'istante, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario.

La controversia ha per oggetto il disservizio sull'utenza di **tipo privato** **XXXXXXXXXX**, che a dire dell'istante, si è protratto per un anno.

Nel merito, la richiesta di indennizzo per disservizio permanente ed ininterrotto per un anno può essere accolta parzialmente. Dalla disamina della documentazione in atti è evidente che l'utente nel periodo compreso da febbraio 2015 e febbraio 2016 abbia subito dei disservizi sulla propria linea telefonica. Dall'esame del retro cartellino ticket, prodotto dalla Società convenuta, si rileva che mentre alcune segnalazioni sono state risolte nei termini previsti dalle Condizioni generali del Contratto la segnalazione del 07/08/2015 viene evasa solo in data 04/02/2016 dopo bensì 10 solleciti effettuati dall'utente. Dall'esame della documentazione è risultato che l'affermazione in memoria della società resistente di aver informato l'istante, nel breve tempo, delle cause del ritardo, non trova riscontro. Difatti solo in data 24/10/2016, ed a seguito della richiesta di indennizzo trasmessa dall'utente in data 13/07/2016, la società resistente, rigetta la richiesta di indennizzo, atteso che il disservizio era stato causato da eventi non imputabili alla stessa. Prima di tale data l'operatore, nonostante le numerose segnalazione ricevute, ed evidenziate dalla documentazione prodotta dalla stessa, non ha mai informato l'utente del motivo ostativo al ritardo nella eliminazione del disservizio che ha causato l'interruzione della linea telefonica. In considerazione di quanto sopra esposto, la Tim è tenuta ad indennizzare l'utente ai sensi dell'art 5 comma 1, allegato A, Delibera n. 73/2011/CONS, nella misura di euro 5,00 pro die, a far data dal 10/08/2015 e sino alla data del 04/02/2016, data in cui il servizio è stato ripristinato, per un totale di 178 giorni e la complessiva somma di euro 890,00 (ottocentonovanta/00).

Infine, ed 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),

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della Segreteria CORECOM, arch. Francesco Di Chiara, il Comitato all'unanimità dei presenti

DELIBERA

- 1) Di accogliere parzialmente l'istanza del Sig. XXXXXXXXX nei confronti della società Tim S.p.A. (già Telecom Italia SPA) in relazione all'utenza di **tipo privato XXXXXXXXXX**, per le motivazioni di cui in premessa;
- 2) La società Tim S.p.A. (già Italia S.p.A.) è tenuta a pagare in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, oltre la somma di €.100,00 (cento/00) a titolo di rimborso per le spese di procedura, il seguente importo :
 - euro 890,00 (ottocentonovanta/00) a titolo di indennizzo .

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "*Regolamento*" 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.

La società Tim S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A), è tenuta altresì, a comunicare a questo CORECOM. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 10/06/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara