

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Stefano Danieli

### Deliberazione n. 1 del 12 GENNAIO 2022

OGGETTO: Definizione della controversia AZIENDA AGRICOLA S. S.S. / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/419808/2021)

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

**Preso atto** altresì della presenza del Avv. Stefano Danieli, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore l'Avv. Stefano Danieli, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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";

**Visto** l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

**Vista** la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

**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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*) come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

**Vista** la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**Vista** l'istanza di AZIENDA AGRICOLA S. S.S. del 29/04/2021 acquisita con protocollo n. 0203194 del 29/04/2021;

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

**Considerato**, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

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

Fin dal 2.12.2019 l'utente ha sofferto interruzioni di tutte e tre le proprie linee, come da segnalazioni allegate (segnalazione n 0049127870 del 2.12.2019, n 0049598291 del 14.1.2020, n 0051179184 del 5.3.2020, n 0052744426 del 13.5.2020). A seguito di una ulteriore interruzione, in data 25.5.2020 venne depositato GU5. A seguito del GU5 le linee vennero ripristinate il 9.6.2020. Il 12.8.2020 le linee si interruppero di nuovo (Segnalazione 0055015288) per essere ripristinate il 7.9.2020. Con memoria di replica depositata in data 06.07.21, l'utente precisa quanto segue: Nella propria memoria TIM elenca tutte le segnalazioni, ma le riferisce a singole linee. Questa divisione non è corretta in quanto i disservizi sulle linee di Via S. 34 hanno riguardato tutte e tre le linee contemporaneamente. Si tratta infatti di una tecnologia ISDN in cui non vi sono mai stati disservizi disgiunti. Evidentemente per limiti della piattaforma TIM le interruzioni venivano associate ad una o all'altra linea (anche perché non è pensabile di elencare tutte le linee nella stessa “ricevuta” di segnalazione) ma nella sostanza le interruzioni riguardavano tutte le linee. Le interruzioni sono state le seguenti e così vengono precisate: Linea 042360XXXX (Via L. 7, come da prima fattura del file “Fatture”) dall'11.9.2020 al 21.9.2020 10 giorni, indennizzo € 120,00=. Linee codice cliente 088802390059: 043889XXXX, 043889XXXX e 043889XXXX di Via S. 34 dal 2.12.2019 al 14.1.2019 dal 28.1.2019 al 4.2.2020 (si contesta quindi la risoluzione del guasto in data 30.1.2020) dal 12.2.2020 al 14.2.2020, dal 15.4.2020 al 21.4.2020 dall'11.5.2020 al 26.5.2020 (Gu5) dal 12.8.2020 al 3.9.2020 dall'11.9.2020 al 21.9.2020 dal 18.11.2020 al 25.11.2020. Si tratta quindi di 103 giorni di interruzione di tutte e tre le linee business per un totale indennizzabile di € 3708. L'indennizzo dovuto è quindi pari ad € 3708+120= € 3828. Del resto come potrebbe essere possibile, ad esempio, che l'interruzione della linea “per caduta palo a seguito incidente stradale” di cui al numero 3 di pag 2 della memoria di controparte possa riguardare solo la linea 043889XXXX quando nello stesso impianto sono presenti anche le linee 043889XXXX e 043889XXXX (cfr fatture)? E' ovvio che le informazioni riportate da TIM sono incomplete, incoerenti e inverosimili.

Tanto esposto l'istante chiede di:

- i. L'indennizzo per interruzione delle tre linee business dal 2.12.2019 al 7.9.2020;
- ii. Lo storno delle fatture emesse durante il periodo di disservizio.

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

TIM dichiara quanto segue: Dal retrocartellino guasti, il sistema utilizzato da Tim per la gestione delle segnalazioni da parte dei propri utenti, emergono le seguenti segnalazioni: Linea n. 042360XXXX RTG canone bim. euro 88,54. Segnalazione 11/9/2020 – trattati di guasto plurimo che ha coinvolto più clienti. Cavo di distribuzione guasto. Risoluzione in data 21/09/2020. Linea 043889XXXX ISDN canone bim. euro 114,58 (vedi esempio fattura 1/20 traffico novembre) Segnalazione 18/11/2019 linea in basso isolamento – risolto in data 25/11/2019 Segnalazione 12/08/2020 fonia isolata per caduta palo a seguito incidente stradale – risolto in data 03/09/2020 Per quest'ultima segnalazione (12/08/2020 - 03/09/2020), in data 06/09/2020 l'istante ha inoltrato a TIM un reclamo che è stato accolto con conseguente corresponsione di indennizzo calcolato su 17 giorni di ritardo nel ripristino della linea e tenendo in considerazione il 50% del canone base. L'indennizzo di euro 338,30 è stato accreditato sulla fattura 2/21 e l'utente è stato riscontrato con lettera prot.n. C27934468 del 17.11.2020 Linea 043889XXXX linea valore isdn canone € 114,58. Segnalazione 02/12/19 – risoluzione 03/12/19 non presente nota di risoluzione. Segnalazione 20/12/2019 borchia guasta– risoluzione 14/01/2019 Segnalazione 28/01/2020 – risoluzione 31/01/2020 Segnalazione 12/02/2020 – risoluzione 14/02/2020 Segnalazione 03/03/2020 – risolto

04/03/2020 Segnalazione 15/04/2020 – risolto 21/04/2020 Segnalazione 11/05/2020 – risolto 13/05/2020 Segnalazione 25/05/2020 – risolto 27/05/2020 Segnalazione 04/09/2020 – risolto 05/09/2020 Quanto al Gu5 presentato in data 25/05/2020 pervenuto, si osserva che in seguito alle verifiche eseguite dal settore tecnico, non è stato riscontrato alcun disservizio. Si contesta pertanto la durata dei disservizi indicati da controparte e si evidenzia che in merito al ripristino del servizio telefonico in seguito ad un guasto, le Condizioni Generali di Abbonamento che si intendono conosciute ed accettate al momento della sottoscrizione del contratto, prevedono che TIM si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati. Al 15/6/2021 la situazione amministrativa è regolare.

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

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possano essere parzialmente accolte. Giova preliminarmente richiamare l'attenzione su due principi generali: il primo, espressamente contemplato dalle Condizioni generali di Abbonamento di Tim, prevede che quest'ultima sia tenuta a risolvere l'eventuale guasto entro due giorni dalla segnalazione del cliente; il secondo prevede che, in presenza di qualsivoglia malfunzionamento, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente.

Secondo quanto espresso dall'Agcom, assurge infatti a principio generale quello secondo cui, a fronte di 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.

Per quanto sopra precisato e dall'analisi incrociata di quanto dichiarato sia dal ricorrente, nell'istanza di definizione e nella successiva memoria di replica, e sia dal gestore nella propria memoria difensiva, in relazione alle richieste di indennizzo esplicitate dal ricorrente si precisa quanto segue.

Per quanto riguarda l'interruzione della linea 042360XXXX dall'11.09.20 al 21.09.20 si ritiene che il periodo ai fine del calcolo dell'indennizzo vada calcolato dal 13.09.20 (secondo giorno successivo alla segnalazione) al 21.09.20 per complessivi 8 giorni che danno, quindi, diritto all'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi, pari a € 96,00= come di seguito determinato: € 6,00/prodie x 2 (utenza affari) x 8 giorni.

Per quanto riguarda le interruzioni che hanno interessato le linee 043889XXXX, 043889XXXX e 043889XXXX e facendo riferimento, come detto all'elenco predisposto dal ricorrente, confrontato con quanto dichiarato da TIM, si precisa quanto segue: l'interruzione dal 02.12.19 al 14.01.20 va calcolata dal 04.12.19 (due giorni successivi alla segnalazione) al 14.01.20 per complessivi 41 giorni che danno diritto ad un indennizzo complessivo di € 738,00= come di seguito determinato: € 6,00/prodie x 3 utenze x 2 (utenze affari) x 41 giorni; l'interruzione dal 28.01.20 al 04.02.20 va calcolata dal 30.01.20 (due giorni successivi alla segnalazione) al 04.02.20 per complessivi 5 giorni che danno diritto ad un indennizzo complessivo di € 180,00= come di seguito determinato: € 6,00/prodie x 3 utenze x 2 (utenze affari) x 5 giorni; l'interruzione dal 12.02.20 al 14.02.20 non dà diritto ad alcun indennizzo in quanto il disservizio è stato risolto dal gestore nel pieno rispetto della tempistica come sopra citata. l'interruzione dal 15.04.20 al 21.04.20 va calcolata dal 17.04.20 (due giorni successivi alla segnalazione) al 21.04.20 per complessivi 4 giorni che danno diritto ad un indennizzo complessivo di € 144,00= come di seguito determinato: € 6,00/prodie x 3 utenze x 2 (utenze affari) x 4 giorni; l'interruzione dal 12.08.20 al 03.09.20 è già stata indennizzata da TIM tramite accredito, del relativo importo, sulla fattura n. 2/21. l'interruzione dall'11.09.20 al 21.09.20 va calcolata dal 13.09.19 (due giorni successivi alla segnalazione) al 21.09.20 per complessivi 8 giorni che danno diritto ad un indennizzo complessivo di € 288,00= come di seguito determinato: € 6,00/prodie x 3 utenze x 2 (utenze affari) x 8 giorni; Per quanto riguarda le presunte interruzioni, citate dal ricorrente, dall'11.09.20 al 21.09.20 e dal 18.11.20 al 25.11.20 si ritiene che la richiesta di indennizzo non

possa essere accolta, in quanto non sono presenti in atti le relative segnalazioni che l'utente avrebbe dovuto fare al gestore.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) relativa allo storno delle fatture emesse in pendenza dei disservizi segnalati, si ritiene che dall'esame delle fatture versate in atti, la richiesta non possa essere accolta, come di seguito precisato:

La fattura n. 8E00284524 relativa alla linea 0423602877 riguarda un periodo – 01.02.20/31.03.20 – in cui alcun disservizio, stante quanto dichiarato dal ricorrente, ha interessato la predetta linea. Lo stesso dicasi per la fattura n. 8E00282180 relativa al contratto 088802390059 nonché per le fatture n. 8E00285999 e n. 8E00276694 in relazione al cui periodo di fatturazione – 01.02.20/31.03.20 – si è verificato un solo episodio di disservizio, per altro durato solo due giorni (dal 12.02.20 al 14.02.20), a cui si deve aggiungere il fatto che nelle ultime due fatture sopra citate, è riportato del traffico voce.

**Considerato** che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

### **DELIBERA**

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

**1.** Accoglie parzialmente l'istanza di AZIENDA AGRICOLA S. s.s. nei confronti di TIM. TIM è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo complessivo di € 1.446,00= a titolo di indennizzo per le interruzioni del servizio, come in premessa descritte.

**2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

**3.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto 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* dell'Autorità.

Il Dirigente

Avv. Stefano Danieli

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco