CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA

UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI (CO.RE.COM.)

Deliberazione n.22/2019

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [redacted] VS TIM S.P.A.

L'anno duemiladiciannove, il giorno 17 del mese di maggio presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

			Pres.	Ass.
1.	LAMORTE Giuditta	Presidente	X	
2.	CORRARO Armando Nicola	Componente		X
3.	LAGUARDIA Gianluigi	Componente	X	
4.	RAPOLLA Morena	Componente	X	
5.	STIGLIANO Carmine Sergio	Componente	X	

DELIBERA N. 22 /2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [redacted] VS TIM S.P.A.

(Prot. n. 7429/C del 17 luglio 2017)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 17/05/2019;

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*";

VISTA la L.R. n.20/2000 "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com."

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", di seguito "Regolamento";

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*";

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*";

VISTA la delibera n. 296/18/CONS del 27 giugno 2018, recante: "*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento alla entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb*";

VISTA l'istanza dell'utente [redacted], presentata in data 17 luglio 2017, prot. n. 7429/C, contro Tim S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1. La posizione della parte istante

L'istante, sig. [redacted] mediante formulario GU14 protocollato in data 17.07.17, lamenta il mancato passaggio della linea dati da ADSL a FIBRA sull'utenza telefonica residenziale recante numerazione [redacted] a seguito di richiesta fatta telefonicamente, con data non meglio specificata, alla fine del mese di marzo 2016 con rilascio numero d' ordine 3-9PDNMKU. Afferma che, su comunicazione del Call Center, prima di effettuare l'effettivo cambio, un tecnico si sarebbe recato presso l'abitazione per verificare la fattibilità e che in data 20.06.16, senza che alcun tecnico si fosse presentato, la linea sia stata improvvisamente sospesa. Riferisce che a seguito di contatto con il 187 gli sarebbe stato comunicato che il cambio di tecnologia era stato effettuato ma nella sua zona non era attivabile il servizio fibra ottica e si era proceduto al ripristino della ADSL.

La linea veniva riattivata in data 04.06.16 in tecnologia ADSL.

In base a tali premesse, l'istante nel formulario UG14 ha richiesto:
"a *seguito dei gravi disagi subiti, la totale assenza di comunicazioni da parte dell'operatore, nonché la sospensione della linea e la mancata attivazione della fibra ottica, si chiede che vengano riconosciuti tutti gli indennizzi previsti dalla delibera 73/11/CONS oltre alla mancata risposta al reclamo del 20.06.16*";

2. La posizione dell'Operatore

L'Operatore Tim con memoria depositata in data 10 ottobre 2017, entro i termini, rappresenta che negli applicativi si rileva l'ordine di attivazione del servizio Tim Smart Plus alla data del 24.05.16, ordine annullato per "mancanza infrastruttura rete" per cui la mancata attivazione del servizio è stata dovuta ad eccezionalità tecnica.

In pari data, afferma l'operatore, risulta una segnalazione per disservizio rete ADSL dovuto al mancato allineamento della rete ADSL causato dall'impossibilità di attivare la fibra ripristinato in data 04.06.16 per il quale la società convenuta ha impiegato più tempo per il ripristino poiché tale guasto, necessitando di lavori di ampliamento delle rete telefonica, era di particolare complessità.

L'operatore sostiene dunque che non vi siano elementi per indennizzare l'istante poiché il ritardo nella riparazione del guasto è stato dovuto a cause ad essa non imputabili dovute alla particolare complessità del guasto.

Sostiene altresì la compagnia telefonica che non risultino ulteriori reclami di guasto non ripristinati nei tempi previsti e che la mancanza di reclami esime l'operatore telefonico da ogni tipo di responsabilità per malfunzionamenti della linea telefonica richiamando il dettato delle delibere AGICOM 69/11/CIR; 9/12/CIR; 34/12/CIR; 38/12/CIR; 113/12/CIR; 127/12/CIR; 130/12/CIR oltre che le determine 64/16; 73/16; 79/16; 395/16 del Corecom Calabria in materia di mancato esperimento della procedura di reclamo.

Sulla base di quanto esposto l'operatore ha respinto ogni addebito e richiesto il rigetto dell'istanza.

La parte istante, per mezzo del suo difensore, ha fatto pervenire controdeduzioni in apposita memoria di replica depositata in data 13 novembre 2017, entro i termini, ove dichiara che la richiesta di passaggio è stata effettuata nel mese di marzo 2016 e non alla data del 24 maggio 2016 e che alla sospensione della linea "*...l'istante inizia a contattare il servizio clienti 187...*" e che "*l'operatore dopo aver effettuato una verifica al terminale informava che il cambio da ADSL e FIBRA era stato effettuato ma poiché nella propria zona non era possibile attivare la fibra si era proceduto al ripristino in ADSL.*"

In data 24.05.16, causa il perdurarsi della mancanza di linea, relaziona la difesa dell'istante che sarebbe stato nuovamente contattato il servizio clienti con successivo ripristino della linea ADSL in data 04.06.16.

Contesta altresì la posizione dell'operatore esponendo che"...*Telecom tiene a precisare nella sua memoria di non aver mai ricevuto reclami*!! richiamando la videata dell' All. 2 del retro cartellino prodotto dall'operatore.

Lamenta l'attesa di giorni 50 per la visita di un tecnico per verificare la fattibilità del cambio e l'assenza del servizio ADSL per gg. 20 dichiarando che dall'aprile 2017 la linea dell'istante è raggiunta dalla FIBRA.

Nello specifico, a mezzo del difensore, come segnatamente indicato e precisato in memoria di replica, chiede:

i) **indennizzo per mancata attivazione del servizio** in quanto *"Telecom spa del tutto inopinatamente non ha attivato il servizio fibra per un totale di 50 giorni ... "* ai sensi dell'art 3 c.1 Del.73/11/CONS;

ii) **indennizzo per malfunzionamento del servizio** *"...dato il malfunzionamento occorso dal 20.5.16 al 04.6.16... "* ai sensi dell'art. 5 c.1 e 3 Del. 73/11/CONS;

iii) **indennizzo per omissione oneri informativi** *"...per omissione degli oneri informativi circa l'impossibilità di effettuare la conversione della connessione da ADSL in Fibra, nonché la sospensione della linea dal 20.05.16 al 04.6.16"* ai sensi dell'art. 3 c.2 Del. 73/11/CONS;

iv) **indennizzo per mancata risposta al reclamo** ai sensi dell'art. 11 Del. 73/11/CONS;

v) **refusione delle spese procedurali** ai sensi dell'art.19 all. A del. 173/11/CONS.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del regolamento.

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato:

- **Sulla richiesta di indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto nel contratto**

Occorre rilevare in primo luogo che la ricostruzione della vicenda da parte dell'istante non è del tutto puntuale e provata, poiché la richiesta di attivazione non è temporalmente individuata in maniera precisa dichiarando che è stata fatta *"alla fine del mese di marzo"*, non permettendo di individuare il *dies a quo* da cui far decorrere i lamentati 50 gg di attesa e per di piu' nello stesso formulario UG14 il termine *"circa"* utilizzato dal ricorrente non permette di avere contezza dell'effettivo numero dei giorni per i quali si chiede l'indennizzo sub *i), indenizzo per mancata attivazione del servizio fibra* ***per un totale di 50 giorni*** ex art. 3 all A del. 73/11/Cons.

La procedura di definizione è una procedura decisoria prettamente documentale per cui fondamentale è che ciò che viene sostenuto sia ben circostanziato e provato.

Al di là di questo rilievo è bene ricordare che l'indennizzo ex art. 3 all A del.

73/11/Cons si applica nelle ipotesi ***di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto nel contratto.***

Alla richiesta di attivazione seguono delle tempistiche necessarie per i test e la verifica della possibilità di attivare un servizio e la carta servizi TIM prevede alla sezione **"i nostri impegni"** un termine di 60 giorni solari dalla richiesta di attivazione.

La richiesta effettuata dall'utente non vuol dire perfezionamento del contratto, la fattibilità tecnica è prodromica alla nascita del rapporto e nel caso di specie l'istante era stato informato, come da lui stesso riportato, della preventiva necessità di verificare la fattibilità tecnica.

Non risulta infatti allegato alcun documento contrattuale che comprovi l'attivazione e l'avvenuto passaggio del contratto da ADSL in Fibra.

Il ricorrente ha continuato ad usufruire del servizio linea dati in ADSL durante i 50 gg lamentati di attesa del passaggio oggetto di richiesta dell'indennizzo, prima di subire il blocco della linea dovuto all'impossibilità dell' attivazione della fibra che ha determinato il disallineamento della rete ADSL, ma questa tempistica rientra pur sempre entro i tempi tecnici previsti dalla carta servizi. Considerando che il ricorrente lamenta il blocco della linea alla data del 20.05.16, dopo 50gg. (circa) di attesa come dichiarato, è lecito desumere, volendo sostenere la tesi del ricorrente, che la dichiarata richiesta di attivazione sia stata fatta tra il 30-31 marzo 2106 ed i primi del mese di aprile 2016, quindi non si può parlare di di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto nel contratto che è cmq di 60gg dalla richiesta.

La mancata attivazione, come nella sua difesa afferma la TIM, è stata dovuta ad oggettive impossibilità tecniche per mancanza di infrastrutture di rete e l' operatore conferma che la richiesta di attivazione sia sopraggiunta ma ciò che più conta e che il ricorrente non a fornito prova in istruttoria, in particolare nella memoria di replica, che la richiesta di attivazione sia stata fatta antecedentemente alla data del 24.05.16 come sostiene l' operatore.

Per tali ragioni la richiesta sub *i)* non puo' trovare accoglimento essendo i 50gg di cui si chiede l'indennizzo decorrenti dalla data della richiesta di attivazione del servizio e comunque rientranti entro i 60 gg come da carta servizi.

- **Sulla richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio**

L'operatore nella propria memoria riporta che negli applicativi si rileva l'ordine di attivazione alla data del 24.05.19 dell'opzione Tim Smart Fibra Plus, annullato per "mancanza infrastruttura rete" e che nella medesima data risulta la segnalazione di disservizio fatta dall'istante alla data del 24.05.16 risolto al 04.06.16.

L'operatore ammette nella sua memoria che il blocco del servizio ADSL è stato causato dal mancato allineamento della rete ADSL dovuta al tentativo di attivare sulla zona il servizio fibra, circostanza confermata visionando l' All. n. 2 fornito dalla convenuta dove l'istante sollecita il ripristino della ADSL. Il collaudo di attivazione ha quindi inciso sul regolare funzionamento della linea dati in ADSL di cui l'istante già usufruiva. Il "guasto" è quindi correlato alla suddetta attività e non può non riconoscersi il relativo indennizzo per malfunzionamento del servizio per causa imputabile all'operatore ex art. 5 Del. 73/11/CONS per gg.11 (dal 24.05.16 al 03.06.16) per un indennizzo di € 55,00.

Non può accogliersi la richiesta dell'istante che lamenta la mancanza di linea per un periodo di 20 gg poiché non ha fornito prova di precedenti segnalazioni rispetto all'unica segnalazione registrata e confermata nella sua memoria dall'operatore.

E' noto che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Corecom Umbria del. 13/18).

Del resto sostenendo l'istante che la linea si sia interrotta alla data del 20.05.16 con relativa segnalazione, di cui non si ha traccia, e considerando che il servizio ADSL è stato ripristinato in data 04.06.18 parliamo cmq di giorni 15 e non 20 di cui si chiede l'indennizzo.

- **Sull'indennizzo per omissione oneri informativi**

A seguito del primo contato telefonico l'operatore ha informato preliminarmente l'utente della necessità di verificare la fattibilità dell'attivazione e, come già ampiamente riportato precedentemente, decorre da quel momento il termine previsto in carta servizi (nel caso di specie 60 gg) per attivare o meno il tipo di servizio e l'obbligo di fornire le informazioni sui tempi ed eventuali impedimenti.

L'indennizzo di cui al c. 2 dell'art. 3 Del. 73/11/CONS è strettamente correlato al ritardo dell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto nel contratto.

L'utente non ha provato di aver effettuato la richiesta antecedentemente alla data del 24.05.16 né ha provato di avere effettuato precedenti reclami telefonici.

Dai retrocartellini forniti dall'Operatore che abbracciano un periodo dal **01.03.16 al 25.09.17** non risulta una data certa né la registrazione della richiesta né ulteriori solleciti telefonici oltre quello effettuato alla data del 24.05.16 su cui concordano entrambe le parti.

Dall'istruttoria si rileva inoltre che il ricorrente, come da lui stesso confermato, a

seguito di sollecito telefonico del 20.05.16 (non provato) per il blocco della linea ADSL in quell' occasione era stato informato e reso edotto dell'impossibilità nella sua zona di attivare in quel momento storico il servizio Fibra per cui si possono ritenere soddisfatti gli oneri informativi sull' impossibiltà di attivare il servizio.

Sulla base di cio' la richiesta *sub iii)* non può essere accolta.

- **Sulla mancata risposta al reclamo**

Risulta in allegato che in data 21.06.16 sia stato inviato reclamo scritto a mezzo PEC alla TIM e che l'operatore ad oggi non abbia provveduto a fornire risposta motivata entro i termini previsti per cui è riconoscibile ex art. 11 Del. 73/11/CONS l'indennizzo per l'importo massimo di € 300,00 in accoglimento della richiesta *sub iv).*

- **Sulle spese di procedura**

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo, ed in parziale accoglimento delle richieste formulate *sub v)*, liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [redacted] riguardo l'istanza GU14 avanzata in data 17/07/2017, prot. n. 7429/C dall'istante [redacted] nei confronti di Tim S.p.A. Italia S.p.A.

Delibera

La Società Tim S.p.A. è tenuta a:

1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 55,00 a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio imputabile all'operatore, ex art. 5 Del. 73/11/CONS;

2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex art. 11 Del. 73/11/CONS;

3) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura, ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

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.

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.

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore