



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n.80/2018

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

L'anno duemiladiciotto, il giorno 18 del mese di dicembre presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

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

Pres.	Ass.
X	
	X
	X
X	
X	

DELIBERA N. 80/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA

VS TIM S.P.A.

(Prot. n. 12213/C del 5 dicembre 2017)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 18/12/2018;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per 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 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. c);

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 5 dicembre 2017, prot. n. 12213/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, in riferimento all’utenza telefonica *business* n. [REDACTED], mediante formulario GU14, protocollato in data 05/12/2017, ha lamentato un disservizio sulla linea telefonica che ha comportato la interruzione dei servizi voce e adsl. Û

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue:

- a. “In data 10.03.2017, alle ore 14,00 circa, la linea telefonica e internet venivano interrotti, pur risultando attiva sul modem la spia accesa della fibra”;
- b. “L’attività veniva chiusa nei giorni 11(sabato) e 12 (domenica). 13,14,15 e 16 fino alle ore 16:00 orario di apertura dell’attività pomeridiana”;
- c. “In questi giorni, la ricorrente, effettuava numerose chiamate al 191 (n. seconda segnalazione 0019865995)”;
- d. “La linea internet e della fibra riprendevano a funzionare nel pomeriggio del 16.03.2017, senza alcun preavviso da parte del servizio 191”
- e. “dal giorno 16.03.2017 al giorno 30.03.2017 persisteva l’interruzione della linea telefonica”;
- f. “La ricorrente faceva un’ulteriore segnalazione al 191(n. 0020006221). Gli operatori del call center, dopo aver formattato più volte il modem, causavano l’interruzione del wi-fi, il blocco del Pos-Lottomatica (che ha bloccato lo smarcamento dei gratta e vinci accumulati) e l’impossibilità di utilizzare il fax”;
- g. “Nei giorni di chiusura al pubblico, la ricorrente, riferisce di aver tentato di recuperare la giornata lavorativa e permettere ai clienti di giocare dal nostro Conto Gioco on-line da casa, effettuando su una chiavetta mobile, collegata ad una saponetta Vodafone, delle ricariche di € 20,00 e € 25,00 effettuate nei giorni

14 e 15 marzo come si evince nella fattura che è stata emessa alla fine del guasto telefonico e consegnata in ritardo il giorno 05.04.2017”;

- h. La ricorrente dopo aver chiamato tutti i giorni dal 16 marzo 2017 al 191 per sollecitare l'intervento di un tecnico, riferisce che il giorno 30.03.2017, il tecnico si recava in agenzia a risolvere il guasto, affermando che il costo della sua uscita sarebbe stato di € 94,95 (escluso IVA) e che tale costo sarebbe stato addebitato sulla fattura del mese di aprile;*
- i. “Pertanto, l'attività della ricorrente subita ingenti danni economici dovuti alla perdita di clienti e dei relativi incassi (..) per un totale di € 7.800,00. A suddetta somma va aggiunto il costo delle ricariche Vodafone pari a 45,00 € e i soldi per l'intervento del tecnico Telecom di € 94,95 per un totale di 7.939,95 più gli interessi legali dalla maturazione del credito sino al soddisfo (...)”.*

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto:

- i) “restituzione dell'importo di € 45,00 delle ricariche Vodafone effettuate dalla ricorrente”;*
- ii) “pagamento dell'importo di € 94,95 € per l'intervento del tecnico”;*
- iii) “pagamento mancato introito delle provvigioni per un totale di € 435,93”;*
- iv) “indennizzo per interruzione linea telefonica e adsl e per l'ingente danno economico subito pari ad € 8.000,00 più gli interessi legali dalla maturazione del credito sino al soddisfo”.*

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore Tim S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria inoltrata a mezzo mail in data 14.03.2018 ha rilevato che *“dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, analizzando i retro cartellini, sono presenti, nel periodo oggetto di contestazione, solo due segnalazioni di guasto (aperta il 10.03.17- chiusa il 14.03.17; aperta il 19.03.17- chiusa il 29.03.17, chiuse oltre i tempi previsti dalle C.G.A)”.*

Ha precisato che *“tale guasto era di particolare complessità, per il quale si necessitava di un periodo maggiore per il ripristino. L'art. 15 punto 2 delle C.G.A stabilisce che “ Telecom si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione...Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati”.* Ha pertanto dedotto che *“in base a tale normativa non sono riscontrabili inadempimenti da parte della società convenuta, avendo la stessa provveduto al ripristino del guasto segnalato, il prima possibile, essendo lo stesso particolarmente complesso”.* L'operatore ha, quindi escluso la propria responsabilità poiché ha ravvisato nel caso di specie, l'ipotesi dell'eccezionalità tecnica prevista dal

comma 2 dell'art 4 delle Condizioni Generali di Abbonamento. *“L’eccezionalità tecnica esclude il diritto dell’utente di richiedere l’indennizzo previsto dalle C.G.A, infatti l’art. 4 comma 3 stabilisce che: il cliente ha diritto all’indennizzo previsto dall’art. 26, fermo restando che Telecom Italia S.p.A non sarà in nessun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non direttamente attribuibili alla stessa Telecom”*. Ha aggiunto che *“Non si riscontrano altre segnalazioni di guasto ripristinate oltre i tempi previsti dalla normativa vigente. In merito ai guasti inerenti la linea telefonica, ha rilevato che “la segnalazione è elemento indispensabile affinché l’operatore telefonico possa essere a conoscenza di un eventuale disservizio che colpisce migliaia di utenze dello stesso guasto. Proprio per garantire un tempestivo ripristino di eventuali disservizi la società convenuta fornisce agli utenti un servizio telefonico attivo 24 ore su 24 a cui poter segnalare i guasti (...)”*. *“La mancanza di reclami esime l’operatore da ogni forma di responsabilità. Orientamento quest’ultimo confermato da diverse delibere dell’AGCOM (69/11/CIR, 9/12/CIR;34/12CIR;38/12/CIR; 113/12/CIR(...)) le quali hanno affermato che: Non è possibile affermare la sussistenza di responsabilità dell’operatore per malfunzionamenti alla linea qualora l’utente non provi di aver inoltrato un reclamo all’operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e né può, quindi provvedere alla sua risoluzione (...)”*.

Sulla base di quanto sopra ha respinto ogni addebito e richiesto il rigetto dell’istanza.

Parte istante, in data 29.03.2018, depositando tempestivamente le proprie controdeduzioni, ha replicato alla memoria dell’operatore insistendo per l’accoglimento integrale delle richieste così come specificate nell’istanza GU14. In particolare ha osservato che *“La società Tim ha assunto un atteggiamento scorretto nei confronti della ricorrente , poiché ha isolato l’attività commerciale per un lungo lasso di tempo arrecando notevoli danni economici che vanno dalla perdita di chance lavorative, dalla perdita della clientela, dalla perdita di immagine (...) ha aggiunto, inoltre che “ gli operatori del call center sono tenuti a dare informazioni corrette al consumatore che spesso dagli stesse ottiene informazioni inesatte e non veritiere”*. Ha concluso evidenziando il comportamento scorretto della compagnia nei confronti dell’utente, parte debole del rapporto contrattuale.

3. Motivazione della decisione

Valutazioni preliminari.

Va preliminarmente rilevata l’inammissibilità della richiesta di *“indennizzo per l’ingente danno economico subito pari ad € 8.000,00 più gli interessi legali dalla maturazione del credito sino al soddisfo”*, formulata *sub iv)*, trattandosi di una domanda che esula dal contenuto tipico della pronuncia di definizione della controversia.

Al riguardo, si ricorda che ai sensi dell’art. 19, comma 4, del regolamento approvato

con la delibera Agcom n. 173/07/CONS *“l’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”*.

Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera n. 276/13/CONS, delinea il contenuto vincolato della pronuncia di definizione ed esclude ogni eventuale richiesta risarcitoria; la domanda in esame, pertanto, in quanto tesa a conseguire non già un rimborso o un indennizzo nei casi previsti dal contratto o dalla normativa di settore, bensì un vero e proprio “risarcimento, esula dalle competenze dell’Autorità adita e, come tale, non sarà oggetto di trattazione.

Per le stesse ragioni devono dichiararsi inammissibile le richieste di cui al punto *i) Restituzione dell’importo di € 45,00 delle ricariche Vodafone effettuate dalla ricorrente”; ii) “ pagamento dell’importo di € 94,95 € per l’intervento del tecnico”; iii) “ pagamento mancato introito delle provvigioni per un totale di € 435,93”*, trattandosi di fattispecie non suscettibili di indennizzo ai sensi del Regolamento di cui all’Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS e, comunque, di materie che esulano dalla competenza dell’organo adito.

Fermo quanto sopra, che ha carattere assorbente, si osserva in ogni caso che, per quanto emerge dagli atti del procedimento, la domanda avente ad oggetto il rimborso dell’importo di € 94,95 per l’intervento del tecnico, non sarebbe comunque fondata, posto che l’istante non ha prodotto il conto di aprile 2017 con la relativa ricevuta di pagamento ove, a suo dire, sarebbe stato addebita la predetta somma.

A mero titolo di esempio, si possono citare quali precedenti in materia e le delibere Corecom Lazio nn. 30/11, 71/11 e 16/12 (secondo cui la domanda dell’utente deve essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incombente. In particolare, per ottenere il rimborso di spese - a detta dell’utente - indebitamente pagate, deve essere fornita la prova dei pagamenti, nonché dell’avvenuta contestazione delle fatture).

Nel merito

Esclusa, per quanto sopra detto, ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario, la domanda di risarcimento per i danni ed i disagi subiti dall’utente, dichiarata inammissibile in questa sede, deve essere correttamente interpretata, concordemente agli indirizzi espressi dall’Agcom, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione, quale domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti accertati.

La questione qui esaminata ha per oggetto alcuni asseriti inadempimenti contrattuali da parte dell'operatore TIM ed, in particolare, una condotta non completamente improntata ai canoni di trasparenza e di chiarezza informativa e l'inosservanza delle disposizioni di legge in tema di fornitura regolare dei servizi richiesti.

Nel caso di specie l'istante lamenta la sospensione/interruzione del servizio voce dal 10/04/2017 al 16/04/2017 e del servizio ADSL dal 16/04/2017 al 30/04/2017.

L'operatore ha riconosciuto la presenza nei sistemi Telecom di due segnalazioni di guasto ed ha prodotto il Retro cartellino Unificato ad esse relative. Ha escluso, tuttavia, la sua responsabilità, deducendo che il guasto era da ricollegarsi ad un guasto tecnico di particolare complessità.

Dall'esame della documentazione in atti si ritiene che l'istanza di definizione presentata da ditta Golbet debba essere accolta, nei termini che seguono.

Relativamente all'asserito malfunzionamento dei servizi, preliminarmente, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione.

Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Orbene, nel caso di specie, la società Telecom non ha fornito alcuna giustificazione tecnico – giuridica relativamente al lamentato malfunzionamento del servizio telefonico a decorrere dal 10/04/2017 (data in cui è stato segnalato il disservizio tramite servizio clienti), né ha data prova della piena funzionalità del servizio medesimo. Si è infatti limitata a mere asserzioni sull'esatto

adempimento del contratto, senza, tuttavia, allegare alcuna prova tecnica dalla quale evincere il rispetto degli standard qualitativi previsti dal contratto e dalla normativa.

Dunque, in considerazione del fatto che Telecom non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, né alcuna perizia tecnica atta a giustificare, sotto il profilo tecnico, l'interruzione dei servizi, si ritiene sussistere la responsabilità esclusiva della società medesima in ordine a quanto lamentato dall'istante

Riguardo la determinazione dell'indennizzo, trova applicazione il combinato disposto degli articoli 5, comma 1, dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, il quale recita che: "*In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, che prevede la duplicazione dell'indennizzo laddove riguardi una linea di tipo "affari".*

Con riguardo al periodo indennizzabile, lo stesso si estende per la linea voce dal 10.04.2016 (data prima segnalazione guasto) al 14.04.2014 (data fine disservizio provata dal gestore nel retro cartellino guasti) per un totale di 04 giorni ai cui vanno decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto.

Ne consegue che l'istante, in relazione al periodo di interruzione della linea voce sull'utenza [REDACTED], ha diritto ad un indennizzo di € 20,00 (€ 5,00,x2 x 2 giorni) .

Tenuto conto che l'interruzione ha avuto ad oggetto anche il servizio Adsl e che tale disservizio si è protratto per 18 giorni (decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) intercorrenti dal 10 aprile 2017 al 29 aprile 2017 (data fine disservizio provata dal gestore nel retro cartellino guasti), l'indennizzo ammonta ad euro 180,00 (18 giorni x € 5,00x2).

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza GU14 presentata in data 5 dicembre 2017, prot. n.12213/C, dall'utente [REDACTED] vs Tim 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 20,00** (venti/00) a titolo di indennizzo per interruzione riparazione del servizio voce;
- 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di **euro 180,00** (centottanta/00) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio adsl;
- 3) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, l'importo 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.

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

