



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

Deliberazione n.55/2018

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

L'anno duemiladiciotto, il giorno 20 del mese di settembre 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.55 /2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

████████████████████ C/ TIM S.P.A.

(Prot. n. 8290/C del 22 agosto 2017)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 20/09/2018;

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 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 22 agosto 2017, prot. n. 8290/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 22/08/2017, ha lamentato la sospensione della linea senza preavviso, la ritardata attivazione del servizio fonia e dell’adsl e il malfunzionamento della linea telefonica.

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

- a) “*La linea telefonica in questione è stata richiesta per servire l’attività agrituristica [REDACTED] corrente in [REDACTED]*”
- b) “*A partire dal 25.01.14 la linea telefonica ha iniziato a presentare problemi, pur essendo apparentemente funzionante, i clienti non riuscivano a contattare l’interlocutore dell’utenza, ovvero sia il gestore dell’agriturismo*”.
- c) “*Sono state fatte varie segnalazioni, ma la linea non ha mai funzionato nonostante le fatture venissero pagate regolarmente*”.
- d) “*In data 25.03.15 il servizio è cessato definitivamente. Per poter avere la possibilità di adire il Co.re.com. Basilicata, nonostante la linea non funzionasse dal 21.01.14, il Sig. [REDACTED] ha saldato in data 16.09.16 tutto lo scoperto delle fatture, chiedendo la riattivazione del servizio che avveniva in maniera completa solo in data 01.04.17*”.

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

- i) “*rimborso di tutte le fatture pagate da gennaio 2014*”;
- ii) “*indennizzo per sospensione del servizio senza congruo preavviso*”;

- iii) “indennizzo per malfunzionamento del servizio”.
- iv) “indennizzo per ritardata attivazione del servizio;
- v) “indennizzo per ritardata attivazione del servizio ADSL;
- vi) “indennizzo per mancata risposta ai reclami”;
- vii) “rimborso spese gestione pratica (POS)”.
- viii) “risarcimento danni”.

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore Tim S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria inoltrata a mezzo mail in data 03.10.2017 ha preliminarmente evidenziato che “ *la richiesta di rimborso delle fatture sin dal 2014, contenuta nell'istanza di definizione, non può essere accolta, in quanto la conciliazione che si è svolta 11.09.14, chiusa con il mancato accordo, aveva come oggetto il rimborso di tali fatture ed i tempi per presentare la seconda istanza sono abbondantemente scaduti, per cui possono essere prese in considerazione solo le richieste gestite nella seduta di conciliazione del 23.05.17, inerente le problematiche circa il ritardo nella riattivazione della linea nonché i disservizi sulla stessa*”. Ha rilevato, relativamente a tali problematiche che “ *l'utenza risulta attivata in data 16.11.16 per la fonia, mentre l'adsl è attiva dal 01.02.2017, in seguito al pagamento della morosità presente sulla stessa*”. Ha escluso ogni addebito di responsabilità precisando che il ritardo nell'attivazione dell'utenza non è stato determinato da cause imputabili alla società convenuta. Ha precisato, infatti che “ *com'è possibile osservare dalla documentazione allegata gli OL di attivazione emessi risultano annullati:*

- *in data 04.10.16 per posa due pali più tratta cavetto;*
- *in data 09.12.16 per rinuncia dell'utente;*
- *in data 12.01.17 per eventi atmosferici.”*

Ha dedotto, quindi che “ *in base a tale documentazione appare evidente che il ritardo nell'attivazione dell'utenza in contestazione, e gli eventuali disservizi inerenti alla stessa, non possono essere imputate alla società convenuta ma da determinati da eccezionalità tecnica, la quale esclude ogni tipo di responsabilità*”. Ha osservato che “ *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*”. In merito ha citato diverse delibere che confermano che “ *Qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta di attivazione della linea rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto della doglianza sono stati determinati da circostanze*

non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. (Agcom Delibera n. 116/11/CIR, Delibera n. 124/11/CIR, Delibera n. 152/11/CIR)".

Ha respinto ogni addebito richiedendo il rigetto dell'istanza.

Parte istante, in data 23.10.2017, 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 esposto:

- *"di aver inoltrato tramite l'Avv. [REDACTED] sua procuratrice, giusta delega in atti, pec di richiesta di definizione della controversia allo Spett. le Co.re com Basilicata in data 21. 08.2017;*
- *di aver esperito il tentativo di conciliazione in data 23 maggio 2017 h.9,00 dinanzi al Corecom Basilicata (...), conclusosi con verbale di mancato accordo, non essendo la somma offerta dalla Telecom, per la definizione della lite, pari ad € 400,00, assolutamente congrua al danno subito dall'istante a causa del disservizio della predetta Compagnia."(...). Ha precisato che "nonostante la richiesta di attivazione fosse stata avanzata nuovamente dopo l'interruzione del servizio e nonostante le fatture fossero state tutte saldate, non ha attivato il servizio immediatamente, ma solo dopo diversi mesi, addebitando il ritardo ora al problema di messa in posa di pali ora a delle presunte difficili condizioni atmosferiche". Ha rilevato inoltre che "tutte le richieste avanzate con la prima istanza del 30 settembre 2016 (...), si riferiscono tutte al periodo che va dal 25.01.2014 al 1aprile 2017, giorno in cui il servizio è stato definitivamente attivato. A nulla vale, dunque, l'eccezione di controparte di un già esperito tentativo di conciliazione da parte dello scrivente nell'anno 2014, in quanto di tutto ciò in sede di tentata conciliazione (seduta del 23 maggio 2017), il rappresentante Telecom non ha fatto alcun minimo accenno". Ha precisato, in ordine al distacco della linea telefonica avvenuto in data 25 marzo 2015 da parte della società per mancato pagamento fatture che "non può considerarsi mancato pagamento l'importo oggetto di contestazione. In tal caso il mancato pagamento di una o più fatture è legittimo." A tal proposito, ha richiamato il principio "dell'onere della prova che, suffragato da una serie di pronunce dell'Autorità e dei Corecom, nonché dalle leggi vigenti in materia, impone al solo operatore di dimostrare l'infondatezza della contestazione del cliente" (...). Ha rilevato, inoltre che "il preavviso di sospensione non è stato fatto". Ha affermato, infatti che "Non si può sospendere la linea telefonica se non si comunicano le ragioni della sospensione e non ne viene dato un congruo preavviso. (...) lo scrivente ha subito a seguito di ciò notevoli danni per la sua azienda (agriturismo) sia in termini di danno di immagine sia in termini di perdita di clienti". Ha aggiunto che "prima della richiesta di riattivazione della linea e subito dopo venivano, inoltre,*

inviata dall'avv. [REDACTED], diverse pec di reclamo a cui non si è mai avuto riscontro. Successivamente alla richiesta di attivazione, in ogni caso veniva concordato con lo scrivente l'appuntamento del 14 novembre 2016 per l'accesso di un tecnico, ma questi non si presentava presso l'azienda dell'istante, senza che alcun rappresentante della Telecom e/o lo stesso tecnico disdicesse l'appuntamento concordato con l'utente. In data 20 gennaio 2017 veniva concordato un ulteriore appuntamento per la consegna di un router, necessario per l'attivazione della linea adsl, ma nessun tecnico anche in questa circostanza si presentava, senza che alcuno disdicesse l'appuntamento. Il giorno 27 marzo 2017, h 17,53, la Sig.ra [REDACTED], moglie dello scrivente, faceva una segnalazione all'operatore Telecom [REDACTED], comunicando che la linea presentava ancora dei problemi e a tal riguardo veniva aperta la posizione F002M, ma la linea continuava a non essere funzionante, nonostante dopo la riattivazione le fatture venissero pagate. Il giorno 30 marzo 2017, nuovamente veniva fatta la segnalazione da parte dell'avvocato [REDACTED], la quale richiedeva l'intervento immediato di un tecnico, che verificasse e controllasse la funzionalità dell'apparecchio e/o accertasse che la linea presentava ancora dei problemi. Le veniva assicurato che un tecnico si sarebbe recato sul posto, ma ciò non avveniva. Solo in data 1 aprile, la linea con tutti gli accessori ivi richiesti, iniziava a funzionare”.

3. Motivazione della decisione

Valutazioni preliminari.

Preliminarmente, si rileva che la domanda di cui al punto viii) delle conclusioni rassegnate nell'istanza di definizione, avente ad oggetto la condanna dell'operatore al risarcimento del danno è inammissibile ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, ai sensi del quale “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 deve dichiararsi inammissibile la richiesta di cui al punto *vii*) “*Rimborso spese gestione pratica (POS)*”, trattandosi di fattispecie non suscettibile di indennizzo ai sensi del *Regolamento* di cui all'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS e, comunque, di materia che esula dalla competenza dell'organo adito.

Parimenti inammissibili sono la richiesta “*di rimborso delle fatture sin dal 2014*” di cui al punto *i*) e la richiesta di *sospensione dei servizi senza preavviso di cui al punto ii*) in quanto si riferiscono a domande che sono state oggetto di trattazione di una precedente controversia che si è già svolta davanti a Codesto Comitato e che si è chiusa in data 1.09.2014 con un verbale di mancato accordo.

Il regolamento stabilisce che in caso di *mancata o parziale conciliazione le parti congiuntamente o il solo utente* possono chiedere la definizione amministrativa della controversia.

L'istanza inoltre *non può essere presentata se sono trascorsi più di tre mesi* dalla conclusione del procedimento di conciliazione o se sulla medesima lite sia già stata adita l'Autorità giudiziaria.

Pertanto i tempi per presentare la seconda istanza sono ampiamente scaduti.

Infine va dichiarata l'inammissibilità della richiesta di cui al punto *vi*) “*Indennizzo per mancata risposta ai reclami*”, trattandosi di domanda nuova rispetto a quelle rassegnate nel formulario UG e pertanto è insuscettibile di essere trattata in questa sede, pena la violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione. Appare quindi non rispettato il principio della coincidenza tra l'oggetto della richiesta di definizione e quello già sottoposto al tentativo di conciliazione, sancito dall'art. 14, comma 1 del Regolamento che richiede “quale condizione legittimante la presentazione di un'istanza di definizione, l'esito negativo del tentativo di conciliazione” (cfr. Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 1/12), secondo l'interpretazione che ne viene fornita dalle Linee Guida di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS (III.1.2).

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.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo formulata dall'istante per la ritardata attivazione dell'utenza telefonica n. [REDACTED], per i servizi (voce e ADSL), si deve evidenziare che l'articolo 4, comma 1, delle condizioni generali di abbonamento dell'operatore prevede che l'attivazione del servizio deve avvenire entro 10 giorni dalla relativa richiesta del cliente, *fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il cliente*. Il citato articolo puntualizza al comma successivo, che *“Qualora, nei casi di eccezionalità tecnica e per cause non imputabili a Telecom Italia, non sia possibile rispettare i termini concordati, Telecom Italia indica comunque la data prevista per l'attivazione del servizio anche tramite rimodulazione della data dell'appuntamento già indicata, concordando con il cliente i tempi e le modalità di attivazione. Le date potranno essere confermate o rimodulate da Telecom anche tramite invio SMS. In tal caso, il contributo di attivazione non verrà richiesto prima di 30 giorni solari precedenti la data stabilita per l'attivazione stessa”*. Mentre, il comma 3, prevede che: *“Qualora per cause imputabili a TIM il Servizio venga attivato in ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente ha diritto agli indennizzi di cui al successivo articolo 33 ed alla possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile, fermo restando che TIM non è in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo mancato/ritardato rilascio dei permessi di scavo, autorizzazioni, ecc.) non direttamente attribuibili alla stessa TIM”*.

Orbene, all'esito delle risultanze istruttorie è emerso che l'attivazione della linea telefonica per la fornitura del servizio voce e ADSL, è avvenuta con notevole ritardo rispetto alla richiesta formulata dall'utente. Di contro, la resistente ha addotto che il ritardo è stato determinato da eccezionalità tecniche. **Tuttavia non ha dimostrato di avere rispettato il proprio onere informativo in relazione ai presunti impedimenti tecnici**. Non ha fornito, infatti idonea informativa, ai sensi dell'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, in ordine alla programmazione dei relativi interventi tecnici in loco.

Nel caso di specie, l'operatore non ha depositato documentazione tale da provare che TIM si sia effettivamente attivata con l'istante per informarlo in maniera esauriente delle problematiche tecniche e della prevedibile durata del disservizio. L'utente non è stato messo nella condizione di avere un'idea completa ed esaustiva del disservizio né risulta che l'operatore si sia adeguatamente attivato per rimuovere le cause tecniche della ritardata attivazione. Alla luce di tali premesse, la ritardata attivazione dei servizi è da ritenersi illegittima e meritevole di indennizzo.

L'accertamento del suddetto disservizio ascrivibile all'operatore implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, All. A), delibera n. 73/11/CONS secondo cui "*nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo*", parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura "*business*" dell'utenza interessata. Parimenti, la ritardata attivazione del servizio Adsl, ascrivibile alla predetta società, legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con la medesima parametrizzazione.

La richiesta di attivazione è avvenuta in data 15.09.2016 così come indicato nel retro cartellino prodotto dalla società resistente. Dunque con riguardo al periodo indennizzabile, il *dies a quo* deve essere individuato nel 10° giorno successivo alla data di richiesta attivazione (così come previsto dalla Carta Servizi Tim) e, dunque, nel 25.09.2016. Il *dies ad quem*, invece, è il 16 novembre 2016, data in cui la linea voce è stata attivata e provata dal gestore nel retro cartellino sezione ordine di consegna.

Pertanto, appare equo e proporzionale riconoscere un indennizzo giornaliero pari ad € 7,50 per ogni giorno di ritardo nell'attivazione del servizio Voce, ossia per 52 giorni compresi tra il 25 settembre 2016 e il 16 novembre 2016, (52 giorni x 7,50 x 2) per un totale di **780,00 Euro**.

Tenuto conto che il ritardo ha avuto ad oggetto anche il servizio Adsl e che tale ritardo si è protratto per 129 giorni intercorrenti dal 25 settembre 2016 al 01 febbraio 2016 (data in cui è la Tim ha espletato la richiesta attivazione adsl come da retro cartellino allegato), l'indennizzo ammonta ad euro **1.935,00** (129 giorni x 7,50x2).

La richiesta di indennizzo per malfunzionamento della linea di cui al *iii*) può essere accolta nei termini che seguono.

Per un corretto inquadramento della vicenda, si deve premettere che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con la delibera Agcom n.179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (articolo 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e, in caso di disservizio, sono tenuti ad intervenire tempestivamente per la risoluzione delle problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio in questione e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, l'utente ha diritto ad un indennizzo per il periodo

di disservizio a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 del codice civile.

Sostiene l'istante che il malfunzionamento sarebbe perdurato dal 25 gennaio 2014. Il 25 marzo 2016 la linea viene sospesa senza alcun preavviso. Il 16 settembre l'utente richiede la riattivazione del servizio, che viene ripristinato in maniera completa e definitiva solo in data 1 aprile 2017.

Per quanto sopra detto, il periodo di malfunzionamento che va dal 25 gennaio fino alla sospensione della linea, non può essere oggetto di trattazione, in quanto riguarda fatti che sono stati oggetto di una precedente istanza di conciliazione che si è chiusa con verbale di mancato accordo nella seduta dell'11.09.2014.

Pertanto, in questa sede, verranno analizzati solo i disservizi verificatisi successivamente alla riattivazione della linea e precisamente per il servizio voce si terrà conto del seguente arco temporale che va dal 16.11.2016 al 01.04.2017. Per il servizio adsl va considerato il periodo compreso tra l'01.02.2017 e il 01.04.2017.

L'utente ha dichiarato che il disservizio è stato più volte segnalato all'operatore. Tuttavia non ne specifica la data di inizio. A tal riguardo l'utente, molto genericamente, sostiene che la linea ha *sempre presentato problemi* e fa riferimento a reclami senza fornire alcuna indicazione a sostegno, nel senso che non ha precisato né il numero di segnalazioni fatte, né le date, né i periodi in cui i disservizi si sono manifestati.

In effetti, agli atti del procedimento non risulta nessun reclamo con il quale il ricorrente, nel pur lungo periodo di tempo interessato dal lamentato disservizio, abbia contestato formalmente il malfunzionamento della linea telefonica, chiedendone il ripristino. Si rileva, altresì, che le tre comunicazioni a mezzo pec, allegate alla memoria difensiva (23.08.16; 21.09.2016 e 29.09.2016) inoltrate dal legale dell'utente all'operatore, hanno ad oggetto la richiesta urgentissima di convocazione Co.recom per i fatti riguardanti sempre il malfunzionamento della linea dal 2014 e la conseguente sospensione del servizio per mancato pagamento delle fatture. Tra l'altro i primi due sono antecedenti la richiesta di riattivazione del 15.09.2017 e logicamente non possono avere ad oggetto reclami sui disservizi della linea ancora da attivare. L'ultimo, invece riguarda un sollecito alla attivazione della linea.

Tuttavia nella memoria difensiva l'utente ha dichiarato che *“il giorno 27 marzo 2017 alle ore 17,53, la [redacted] moglie dello scrivente, faceva una segnalazione all'operatore Telecom [redacted], comunicando che la linea presentava ancora dei problemi e a tal riguardo veniva aperta la posizione F002M.”*

Tali circostanze non sono state contestate da Telecom Italia e, pertanto, si danno per acquisite nel presente procedimento.

Al riguardo, detta società non ha prodotto copia del tracciamento delle singole conversazioni e/o connessioni generate dall'utenza telefonica in epigrafe nel periodo

oggetto di contestazione, né ha documentato l'attività di gestione del cliente, nonché le iniziative intraprese per far fronte alle ripetute richieste di assistenza tecnica.

A fronte di quanto sopra, l'operatore Telecom Italia non ha fornito nessuna prova di avere erogato il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, così come previsto dal contratto e dalla normativa di settore sopra richiamata, omettendo di gestire con la dovuta tempestività la problematica segnalata dal proprio cliente.

In tale contesto, pertanto, deve dichiararsi la responsabilità della società Telecom Italia ai sensi dell'art. 1218 del codice civile per il malfunzionamento del servizio in questione, con conseguente diritto della parte istante alla liquidazione del corrispondente indennizzo.

Riguardo la determinazione dell'indennizzo, poiché la fattispecie può essere catalogata come una irregolare e discontinua erogazione dei servizi, trova applicazione il combinato disposto degli articoli 5, comma 2, dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, il quale recita che: *"nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento"*, 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 16.11.2016 al 01.04.2017 per un totale di 169 giorni ai cui sono stati decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto.

Ne consegue che l'istante, in relazione al malfunzionamento della linea voce sull'utenza [REDACTED], ha diritto ad un indennizzo di **€ 845,00** (€ 2,5, x2 moltiplicati per i 169 giorni compresi nel periodo sopra indicato).

Tenuto conto che il ritardo ha avuto ad oggetto anche il servizio Adsl e che tale ritardo si è protratto per 56 giorni (decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) intercorrenti dal 01 febbraio 2017 al 01 aprile 2017, l'indennizzo ammonta ad euro **280,00** (56 giorni x2,50x2).

Diversamente, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di storno degli importi fatturati nel suindicato periodo di riferimento, in quanto la parte istante ha comunque usufruito del servizio, sia pure con discontinuità.

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], relativa all'istanza GU14 presentata in data 22 agosto 2017, prot. n.8290/C, dal Sig. [REDACTED] nei confronti di Tim S.p.A..

Delibera

La Società Tim Italia S.p.A. è tenuta a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di **euro 780,00** (settecentottanta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione della linea Voce;
- 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di **1.935,00** (millenovecentotrentacinque/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio adsl;
- 3) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di **€ 845,00** (ottocentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento della linea voce ;
- 4) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di **€ 280,00** (duecentottanta/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio adsl.;
- 5) 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.

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

