



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI  
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DELIBERAZIONE N. 27 del 23 maggio 2018**

<b>OGGETTO N. 3</b>	Definizione della controversia XXXXX contro Telecom Italia SpA
---------------------	--

**Pres.**

**Ass.**

**Presidente:** Marco Mazzoni

X

**Membro:** Maria Mazzoli

X

**Membro:** Stefania Severi

X

**Presidente:** Marco Mazzoni

\_\_\_\_\_

**Estensore:** Beatrice Cairoli

\_\_\_\_\_

**Il Verbalizzante:** Monica Cappelli

\_\_\_\_\_



**Definizione della controversia XXXXX contro Telecom Italia SpA**

**(GU14 N XX/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA**

nella riunione del 23 maggio 2018,

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481 *“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 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

**VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

**VISTE** la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

**VISTA** la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

**VISTO** l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

**VISTA** la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**VISTA** la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

**VISTA** la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

**VISTE** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 22 novembre 2017 (prot. n. 17978/17) con cui il Sig. XXXX, residente in XXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia SpA;

**VISTI** gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTI** gli atti del presente procedimento;

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento;

**VISTA** la proposta del Dirigente;

**UDITA** la relazione del Consigliere Delegato;

### **CONSIDERATO quanto segue:**

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

L'istante, in relazione all'utenza XXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) si sono verificati quattro disservizi relativi alla linea adsl nel periodo luglio – novembre. In particolare: “in data 07.11.2017 alle ore 09:45 ho avuto un disservizio, mancanza della linea ADSL, per tutta la giornata e non ho potuto utilizzare internet, l'operatore mi ha comunicato l'apertura della segnalazione numero XXXXX;- in data 09.11.2017 alle ore 07:10 ho acceso il router e PC, la linea era attiva, ma alle ore 09:45 ho avuto un altro disservizio, mancanza della linea ADSL, per tutta la giornata e non ho potuto utilizzare internet; l'operatore mi ha comunicato l'apertura della segnalazione numero XXXX;- in data 10.11.2017 alle ore 07:23 ho acceso il router e PC, la linea era di nuovo attiva, ma alle ore 18:51 ho avuto di nuovo il disservizio, mancanza della linea ADSL. Ho chiamato il 187 alle ore 18:52 - 19:11 - 19:14 - 19:45. Il sistema rispondeva sempre che la risoluzione della segnalazione avveniva in data 11.11.2017;

- difatti alle ore 12:48 del 11.11.2017 la linea è tornata attiva”;



**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

b) sono stati presentati i relativi reclami al Corecom ed il 30 novembre il tentativo obbligatorio di conciliazione ha avuto esito negativo;

c) sono state sostenute spese per un ammontare di 200 euro.

In base a tali premesse, l'istante chiede la somma onnicomprensiva di 200 euro.

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

L'operatore nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) la linea XXXXX è attiva con Fibra dal 3.6.17;

b) l'art. 16 comma 2 delle Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Fibra prevede 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 comma 4, la norma prevede inoltre che "nel caso di ritardo imputabile a TIM, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponde, su richiesta del Cliente: un indennizzo pari a 5 (cinque) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 100 (cento) euro (...);

c) dal retrocartellino guasti emerge che Tim ha sempre provveduto a ripristinare i disservizi lamentati nel minor tempo possibile, con un ritardo al complessivo di 5 giorni rispetto ai termini; pertanto, tenuto conto dell'importo di 5 euro/die, Telecom ha già provveduto ad indennizzare l'istante secondo detto parametro.

Sulla base di tali premesse l'operatore chiede il rigetto della domanda.

Il Responsabile del procedimento, con nota prot. n. XXX/18, chiedeva all'operatore di produrre la documentazione comprovante l'accredito, a favore del Sig. Domenico Caso, dell'indennizzo come indicato nella propria memoria. La richiesta è stata evasa con nota prot. n. XXX/18.

## **3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

La richiesta avanzata dall'istante non può essere accolta per i motivi di seguito esplicitati.

L'istante riferisce di aver avuto problemi di malfunzionamento nel periodo compreso tra luglio e novembre e dichiara di aver reclamato all'operatore nei giorni 7/11/2017, 9/11/2017, 10/11/2017, e che il problema è stato risolto il giorno 11/11/2017.

Tanto premesso, in base a principio ormai consolidato nelle pronunce dell'Autorità, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto



**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato dall'Autorità nelle proprie pronunce (si veda, ad esempio, la delibera n. 47/14/CIR). In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (Agcom, delibera n. 61/16/CIR).

In relazione a tanto, e sulla base della documentazione versata in atti dalle parti, risulta che, mentre l'istante non ha fornito alcuna prova degli asseriti reclami, l'operatore ha indicato le segnalazioni ricevute ed ha fornito il retrocartellino guasti, dal quale risulta che i giorni di ritardo nella riparazione dei disservizi segnalati sono stati 5; a fronte di ciò, dal conto n. 1/18, emerge che Telecom ha già indennizzato, in base a quanto previsto nella propria Carta dei Servizi, l'istante, mediante accredito di 30 euro in fattura, somma peraltro anche eccedente quella prevista dalla Carta dei servizi (5 euro/die X 5 giorni).

La domanda, pertanto, non può essere accolta.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione,

**DELIBERA**

il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. XXXX, residente in XXXXX, nei confronti dell'operatore Telecom Italia SpA, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)