



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

Deliberazione n.3/2019

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

L'anno duemiladiciannove, il giorno 28 del mese di marzo 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.3 /2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

██████████ C/ TIM S.P.A.

(Prot. n. 3495/C del 12 aprile 2018)

NELLA riunione del 28/3/2019;

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 Assemblies 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 l’istanza dell’utente ██████████, presentata in data 12 aprile 2018, prot. n. 3495/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 *privata* n. [REDACTED] mediante formulario GU14, protocollato in data 12/04/2018, ha lamentato l'interruzione del servizio telefonico a seguito di un guasto tecnico.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- a. *"il Sig. [REDACTED] subiva un'interruzione del servizio voce dall'11.09.17 al 19.09.17;*
- b. *in data 13.09.17 veniva trasmessa nota nella quale si sollecitava il ripristino. In data 15.09.17 veniva richiesto l'intervento del CO.RE.COM con l'istanza GU5. In data 19.09.17 il servizio veniva ripristinato;*
- c. *in seguito in data 26.10.17 la linea voce veniva nuovamente interrotta dal disservizio. Con nota del 31.10.17 si chiedeva il ripristino. Il 2.11.17 veniva trasmesso GU5; il 06.11.17 nota di sollecito a cui seguiva il ripristino;*
- d. *si evidenzia non solo il disservizio, quanto la modesta gestione della pratica, la TIM S.p.A. non ha mai informato il cliente, né tantomeno l'Associazione [REDACTED] che scriveva dei motivi del disservizio nonché dei tempi previsti per il disservizio".*

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

- i. *"indennizzo interruzione servizio voce € 125,00";*
- ii. *"indennizzo mancata risposta ai reclami € 300,00";*
- iii. *"indennizzo mancata informazione sui motivi del disservizio e dei tempi per il ripristino € 250,00";*
- iv. *"spese di procedura € 250,00".*

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore Tim S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria trasmessa a mezzo mail in data 04.07.2018, ha preliminarmente eccepito che *"In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate nel sistema "retro cartellino" in uso Telecom Italia, la presenza di due segnalazioni di guasto: * TT aperto il 12.09.17- chiuso il 19.09.17; TT aperto il 08.11.17 - chiuso l'08.11.17."*

Ha osservato che *"L'art. 8 della Delibera 179/03/CSP stabilisce al comma 1 che "Gli organismi di telecomunicazione devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono", pertanto a*

disposizione degli utenti la società convenuta ha attivato i servizi 187/191. Inoltre, il comma 3 di detto articolo stabilisce che "Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1". Tale rintracciabilità è individuata dai retrocartellini unificati, documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dalla Telecom in modo da garantire, appunto, la tracciabilità di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'AGCOM. Com'è possibile verificare dalla visione di tale documento solo la segnalazione del 12.09.17 risulta evasa in ritardo rispetto ai tempi previsti dalla normativa vigente. In merito a ciò la società convenuta come da normativa vigente, ha provveduto all'indennizzo automatico, rimborsando all'utente la somma di € 31,20. Le somme rimborsate sono state calcolate secondo i parametri previsti dalle C.G.A. ed è conforme ai principi di equità e proporzionalità previsti dall'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, in quanto soddisfano l'intero periodo intercorrente tra la data di segnalazione del disservizio e la data di effettivo ripristino dell'utenza". Per quanto riguarda la segnalazione del 08.11.17, ha precisato che "atteso che il ripristino è avvenuto secondo quanto disposto dalle C.G.A., il guasto era dispeso dalla fulminazione della presa in uso dell'utente, e per tale ragione è stato addebitata la somma di € 25,00, per intervento tecnico nell'appartamento dell'utente. Non si riscontrano altre segnalazioni di guasto. 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 una delle migliaia di utenze dallo stesso gestito. 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. Tale possibilità conosciuta dagli utenti in quanto espressamente indicata nell'art. 7 delle C.G.A. Telecom Italia fornisce un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti attivo 24 ore su 24" ed inoltre tale articolo stabilisce che la "Telecom si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione". Dalla lettura di tale articolo si evidenzia come la mancanza di reclami esime l'operatore telefonico da ogni tipo di responsabilità per malfunzionamenti alla linea. Orientamento quest'ultimo confermato da diverse delibere dell'AGCOM (69/11/CIR, 9/12/CIR; 34/12/CIR; 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, Tim Italia ha concluso per il rigetto dell'istanza.

Successivamente, parte istante, per il tramite del proprio difensore, depositando tempestivamente le proprie controdeduzioni in data 23.07.2018, ha replicato alla memoria dell'operatore precisando che "nulla può vietare l'utente di reclamare un disservizio sia attraverso il numero messo a disposizione dalla compagnia telefonica che per iscritto,

personalmente o a mezzo difensore. Nella fattispecie è inconfutabile, dalla documentazione in atti, che l'utente sia nel primo periodo di interruzione che nel secondo abbia comunicato alla TIM SPA il disservizio chiedendone l'immediato ripristino. Pertanto, appaiono assolutamente inappropriate al caso di specie le delibere indicate da controparte che sanciscono l'obbligo di assistenza da parte della compagnia telefonica solo allorquando l'utente dimostri di aver inviato un reclamo. Circostanza infatti pienamente dimostrata dalla documentazione in atti. Ciò premesso, con riferimento al periodo di disservizio compreso tra l'11.09.2017 ed il 19.09.2017 si allega: nota apertura segnalazione dell'11.09.2017; nota del 13.09.2017 successiva al reclamo esposto al 187 a firma del sottoscritto avvocato nella quale si informa la compagnia telefonica dell'interruzione completa dei servizi del [REDACTED] dal'11.09.2017, diffidando, la stessa compagnia all'immediato ripristino; formulario GU5 del 14.09.2017. A seguito del quale in data 19.09.2017 la linea veniva ripristinata". Quanto al secondo periodo di disservizio nel periodo compreso tra il 26.10.2017 e l'8.11.2017 ha precisato "Che in data 31.10.2017 il [REDACTED] con nota trasmessa a mezzo pec lamentava un disservizio alla linea telefonica dal 26.10.2017. In data 2.11.2017 la linea non veniva ripristinata e, pertanto, veniva trasmesso il formulario GU5 al Co.re.com Basilicata chiedendo un provvedimento temporaneo finalizzato ad ottenere l'immediato ripristino dei servizi. Ma, poiché al 6.11.2017 la Tim SpA non era ancora intervenuta, il sottoscritto avvocato con nota trasmessa a mezzo fax diffidava nuovamente la compagnia telefonica all'immediato intervento. La linea veniva ripristinata solamente l'8.11.2017". Ha evidenziato, quindi, che "il lamentato guasto, dalla documentazione in atti, non riguarda solamente il giorno 8.11.2017 ma, invece, solo l'8.11.2017 veniva prestata assistenza. Ne deriva che i periodi di disservizio sono stati correttamente e puntualmente segnalati e dalle stesse note è possibile evidenziarne la durata".

Infine, ha rilevato la violazione dell'obbligo di informazione da parte della Compagnia telefonica, osservando che "Essa deve mettere in grado l'utente di comprendere quanto accaduto (Agcom Delibere 90/08/Cir; 08/09/Cir; 27/10/Cir). Nella fattispecie non ha fornito prova delle difficoltà incontrate nella gestione della pratica né ha fatto conoscere all'utente i tempi di ripristino né altresì ha mai risposto ai reclami trasmessi. Ha, infatti, evidenziato che la compagnia telefonica è rimasta silente.

Per tutto quanto innanzi esposto, ha ritenuto l'importo indennizzato non congruo al disservizio subito e documentato durato per circa 21 giorni e pertanto si è riportata alle conclusioni rassegnate nell'istanza di definizione chiedendone l'integrale accoglimento.

3. Motivazione della decisione

Valutazioni preliminari

Va preliminarmente rilevata l'inammissibilità della richiesta di cui al punto iii) *"Indennizzo mancata informazione sui motivi del disservizio e dei tempi per il ripristino"* in quanto tale contestazione non è stata oggetto del precedente tentativo di conciliazione e come tale trattasi di domanda nuova. Infatti, nella descrizione fornita nell'istanza introduttiva del procedimento di conciliazione non si fa cenno alcuno a tale specifica richiesta. Per di più, si deve aggiungere che tale fattispecie è sovrapponibile con la successiva richiesta di cui al punto iv) *"Indennizzo per mancata risposta al reclamo"* ove, appunto, si riconosce un indennizzo tutte le volte in cui vi sia una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore.

Nel merito

La questione qui esaminata ha per oggetto alcuni asseriti inadempimenti contrattuali da parte dell'operatore TIM e, 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 l'interruzione del servizio voce dall'11.09.17 al 19.09.17 e dal 26.10.17 all'08.11.17.

L'operatore ha riconosciuto la presenza nei sistemi Telecom di due segnalazioni di guasto ed ha prodotto il Retro cartellino Unificato ad esse relative. In ordine alla segnalazione del 12.09.17, evasa in ritardo rispetto ai tempi previsti dalla normativa vigente, ha provveduto a riconoscere all'istante un indennizzo automatico, rimborsando all'utente la somma di euro 31,20.

In merito alla seconda segnalazione, ha escluso, tuttavia, la responsabilità, deducendo che il guasto era da ricollegarsi alla fulminazione di una presa in uso presso l'abitazione dell'utente.

Dall'esame della documentazione in atti si ritiene che l'istanza di definizione presentata dal Sig. [REDACTED] 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 né ha dato 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 l'articolo 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*". Con riguardo al periodo indennizzabile, lo stesso si estende per la linea voce dall' 11.09.2017 (data prima segnalazione guasto codice n. 0025243800) al 19.09.2017 (data fine disservizio provata dal gestore nel retro-cartellino guasti) per un totale di 8 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 € 30,00 (€ 5,00 x 6 giorni).

Nel caso di specie la Telecom, per tale periodo di interruzione, ha già ottemperato al proprio obbligo mediante riconoscimento dell'importo di euro 31,20 a titolo di indennizzo automatico per ritardo nella riparazione.

In ordine al secondo periodo di interruzione, contrariamente a quanto indicato dal gestore nel retro-cartellino unificato, il ricorrente, a supporto della propria domanda, ha allegato copie delle lettere di reclamo del 31.10.17 e del 06.11.17 volte a sollecitare la risoluzione della problematica. Risulta, altresì, agli atti che con istanza GU5 del 2.11.2017, l'istante ha avanzato a questo Corecom richiesta di adozione di provvedimento temporaneo per la riattivazione del servizio voce.

Pertanto, in base quanto provato dall'utente, il secondo periodo di disservizio si è protratto per 6 giorni (decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) intercorrenti dal 31 ottobre 2017 (data prima segnalazione) all' 8 novembre 2017 (data fine disservizio provata dal gestore nel retro-cartellino guasti) e, pertanto, il relativo indennizzo ammonta ad euro **30,00** (6 giorni x € 5,00).

Infine, la richiesta *sub ii)* di "*indennizzo per mancata risposta ai reclami*", formulata dall'utente, può essere accolta nei termini che seguono.

Dalla documentazione in atti risulta che l'istante abbia rivolto, a partire dal 11.09.2017, diversi reclami all'operatore scritti e telefonici, in ordine ai quali afferma di non aver mai ricevuto alcuna risposta.

Tuttavia, come risulta dalla stessa documentazione allegata all'istanza, Telecom ha provveduto a fornire riscontro alla segnalazione pervenuta in data 14.09.2017, mediante comunicazione scritta del 28.09.2017, inoltrata all'indirizzo del ricorrente, in cui dava atto che dai dovuti controlli effettuati, aveva riscontrato la fondatezza del reclamo e pertanto aveva ritenuto opportuno disporre a favore dell'utente, tramite accredito, l'indennizzo di € 31,20 così come previsto dall'art. 15 delle Condizioni Generali di abbonamento.

Mentre per quanto riguarda i reclami relativi al secondo periodo di interruzione (26.10.17 – 08.11.17) Telecom non ha prodotto alcun riscontro scritto.

Rileva, allora, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la tardiva risposta da parte del gestore, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

Per la determinazione dell'indennizzo, l'art 11, Allegato A, alla delibera n. 73/11/CONS stabilisce che: *"Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00"*. Inoltre, la Carta servizi Tim prevede che l'operatore esaminerà i reclami e fornirà al cliente una risposta entro 30 (trenta) giorni solari dal loro ricevimento.

A fronte, pertanto, del primo reclamo scritto inoltrato dall'istante il 31.10.2017, in considerazione dei 133 giorni (intercorrenti dal ricevimento del reclamo da parte del gestore intervenuto in quest'ultima data) a quella del 13.03.2018, giorno dell'udienza di conciliazione durante la quale l'istante ha potuto interloquire per la prima volta con l'operatore sulla questione oggetto di contestazione, decurtati i sopraccitati 30 gg. previsti dalla Carta servizi agli atti, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di € 133,00 a titolo di indennizzo, calcolato (come stabilito dall'art. 11, comma 1, del Regolamento Indennizzi).

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, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento delle richieste di cui al formulario GU14 presentato in data 12 aprile 2018, prot. n. 3495/C, dall'utente [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 30,00** (trenta/00) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio Voce;

- 2) corrispondere la somma di **euro 133,00** (centotrentatre/00), mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami.
- 3) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di **euro 100,00** (cento/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