

DECRETO DC107/19/CRL  
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
COSCIOTTI R. / TIM XXX  
(GU14/1444/2018)  
Corecom Lazio

Il Commissario straordinario

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 delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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”, di seguito Regolamento sugli indennizzi;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 203/18/CONS , del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS , del 12 luglio 2018, recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento applicativo”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l'istanza di C. RICCARDO del 26/07/2018 acquisita con protocollo N. 0063107 del 26/07/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### 1. La posizione dell'istante

L'istante ha assunto: "Già cliente Tim Telecom Italia spa, in data 7/12/2017 subisco un improvviso isolamento della linea telefonica e della adsl con totale impedimento al lavoro con mancata emissione di polizze assicurative e preventivi. Immediati e numerosi sono stati i reclami sporti al servizio clienti Tim ma nonostante l'utenza sia business è stata riattivata solo 40 giorni dopo. Gli operatori del call center non sanno dare indicazioni e le segnalazioni aperte non hanno portato a nessun RIMBORSO/INDENNIZZO di sorta. All'udienza di conciliazione alcun accordo positivo veniva raggiunto costringendo l'istante all'inoltro del presente" Su quanto assunto ha chiesto: " STORNO DELL'INSOLUTO; INDENNIZZO PER MANCATA RISPOSTA AL RECLAMO; INDENNIZZO PER DISATTIVAZIONE TOTALE DEL SERVIZIO; INDENNIZZI VARI E COSTI VARI SPESE DI PROCEDURA E RIMBORSI SPESE"

### 2. La posizione dell'operatore

Il gestore si è costituito assumendo: " Per questa linea, TIM ha ricevuto, in data 11/01/2018 il modello GU5: il Cliente lamentava l'improvviso disservizio della linea (voce e dati) a partire dal 7/12/2017 ed indicava di aver segnalato/reclamato l'accaduto, ma nessun operatore avrebbe saputo dargli una risposta. Nei sistemi di TIM, risulta aperti trouble ticket di guasto, chiusi con prova GMP OK, prova NGASP ok con ultima connessione del 16/01/2018. In data 5/2/2018, è stata ricevuta una pec con cui il cliente ha reclamato il disservizio per la linea 069321812. Da controlli effettuati, il cliente ha avuto un disservizio, ma non imputabile a telecom, pertanto non indennizzabile, ed è stato informato. Tim ha inviato un riscontro scritto 14/3/2018 con il quale ha comunicato di non poter accogliere la richiesta in quanto non imputabile a telecom. In data 23/02/2018, è pervenuto un altro reclamo scritto, riscontrato il 9/4/2018. Il cliente ha inoltrato la richiesta di disdetta della linea il 5/4/2018. Non risultano disservizi imputabili a TIM. Pertanto, le domande formulate in questa sede dalla parte istante non possono trovare accoglimento alcuno perché infondate in fatto ed in diritto"

### 3. Motivazione della decisione

Sulla scorta della documentazione in atti, la richiesta di storno dell'insoluto può essere accolta limitatamente al periodo di interruzione del servizio che, in assenza di contestazione da parte del gestore, può ritenersi sussistente dal 7.12.2017 al 16.1.2018. La richiesta di indennizzo da mancata risposta la reclamo, può essere accolta poichè al reclamo inviato a mezzo pec in data 16.1.2018, risulta essere stato dato riscontro solo in data 14.3.2018. Pertanto, ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento Indennizzi, spetta all'utente il riconoscimento della somma di € 67,50 (sessantasette/50) al netto dei trenta giorni previsti dalla Carta dei Servizi del gestore quale tempo massimo per il riscontro al reclamo. La richiesta di indennizzo per disattivazione totale del servizio, voce e adsl, può essere accolta ai sensi dell'art 6 del Regolamento Indennizzi. Sul punto, dalla documentazione prodotta dal gestore, è emerso che l'istante in data 11.12.2017 segnalava l'interruzione del servizio.

Dai tickets del gestore è effettivamente emerso un guasto sulla linea definito di "natura complessa". Si ritiene, sul punto, di non accogliere l'eccezione del gestore di applicazione del combinato disposto degli art. 7 e 26 delle CGC dal momento che non ha fornito indicazioni circa la tempistica effettivamente necessaria per la riparazione del guasto complesso. Si ritiene, pertanto, di accogliere la richiesta di indennizzo ai sensi del combinato disposto degli artt. 6 e 13 del Regolamento indennizzi per il periodo decorrente dalla prima segnalazione dell' 11.12.2017, detratto il tempo utile di 48 ore per la riparazione del guasto, rectius 13.12.2017, al 16.1.2018, nella misura di € 816,00 (ottocentosedici/00). Le ulteriori richieste non possono essere accolte in quanto totalmente generiche .

## DECRETA

### Articolo 1

In parziale accoglimento delle richieste formulate dall'istante, TIM XXX è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, entro 60 giorni, a mezzo assegno bancario intestato all'utente e da recapitarsi presso il domicilio dello stesso, le seguenti somme, maggiorate degli interessi legali decorrenti dalla data della domanda al soddisfo: - € 67,50 (sessantasette/50) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi. - € 816,00 (ottocentosedici/00) a titolo di indennizzo ai sensi del combinato disposto degli artt. 6 e 13 del Regolamento Indennizzi

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Roma, 31/07/2019

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

F.TO