



Determinazione dirigenziale n. 14 del 12 novembre 2018

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 101/2018 – XXX S.A.S. / TIM S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A.) / B.T. ITALIA S.P.A.**

## IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

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, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

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 l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l'art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 87-2016 del 28 novembre 2016, n. 4, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/101/2018 con cui XXX s.a.s., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con TIM S.p.A., già Telecom Italia S.p.A. (di seguito, TIM) e con B.T. Italia S.p.A. (di seguito, B.T.), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 27/03/2018 con cui il Corecom ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE la memoria difensiva presentata da TIM;

UDITE le parti all'udienza di discussione;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

## CONSIDERATO

quanto segue :

### 1. Oggetto della controversia.

La società istante nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- di avere stipulato, nel mese di ottobre 2017, un contratto di telefonia con Tim per la migrazione dell'utenza XXX;
- di avere ricevuto, nel mese di dicembre, una prima visita da parte di un tecnico incaricato da Telecom per installare il modem per la fibra;
- che ai primi di gennaio avveniva la portabilità del numero;
- che dall'intervento del primo tecnico l'utenza risultava contattabile solo dai numeri Tim (agli altri il numero risultava inesistente);
- che la situazione rimaneva invariata nonostante varie segnalazioni effettuate ai tecnici e al servizio clienti;
- di avere inoltrato formulario GU5 in data 10.01.2018;
- che la linea riprendeva a funzionare il 01.02.2018.

Sulla base di tale rappresentazione l'istante chiede:

*“equo e giusto indennizzo per i disagi subiti, tenendo conto della perdita di parecchie prenotazioni nel periodo natalizio”.*

L'operatore Telecom nella memoria difensiva eccepisce in via preliminare l'inammissibilità della richiesta avanzata dall'istante in quanto – nonostante il *nomen iuris* utilizzato – la

stessa palea in realtà una richiesta di risarcimento danni, non proponibile innanzi al Corecom, ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; sostiene che alcuna responsabilità possa essergli imputata e precisa:

- che in data 09.01.2018 la linea XXX rientrava in Tim con attivazione del servizio Tuttofibra e attivazione di linea VOIP;
- che tale numerazione veniva configurata come aggiuntivo del principale Fibra XXX;
- che in data 10.01.2018 l'utente presentava GU5 lamentando l'impossibilità di ricevere chiamate da operatori diversi da Tim;
- di avere verificato, nelle more del procedimento, che a partire dal 12.01.2018 (contrariamente a quanto sostenuto *ex adverso*), solamente due giorni dopo la segnalazione del malfunzionamento, la linea riceveva correttamente da tutti gli operatori;
- che quanto sopra è confermato dalla schermata di gestione allegata agli atti e sta a significare che il disservizio è stato risolto entro i termini previsti dalla Condizioni generali di Abbonamento Tim (*"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."*);
- che peraltro l'utente, contattato, confermava per ben due volte il corretto funzionamento della linea a partire dal 12.01.2018;
- di segnalare che il disservizio fosse imputabile ad un'errata deconfigurazione della risorsa rilasciata da parte dell'OLO Donating.

Chiede conseguentemente, in assenza di proprie responsabilità, il rigetto delle domande avversarie.

L'operatore B.T. non ha prodotto memorie difensive.

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.**

### **A) Sul rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è proponibile, in quanto si ritiene possa interpretarsi quale richiesta di indennizzo per il disservizio occorso sulla linea XXX, fermo restando che il risarcimento del danno (afferente al ventilato mancato guadagno) resta di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

Se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, così come esplicito

nella delibera 276/13/CONS, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno.

## **B) Nel merito.**

La disamina dei documenti prodotti nonché di quelli relativi al procedimento c.d. GU5 instaurato in sede di conciliazione (il cui fascicolo è stato acquisito agli atti del presente procedimento) ha di fatto, in assenza di specifica indicazione dell'istante, permesso di collocare formalmente la durata del disservizio lamentato tra le date del 10.01.2018 di presentazione del formulario d'urgenza e del 01.02.2018, dallo stesso dichiarata.

In data 26.01.2018 veniva, infatti, ancora emesso dal competente ufficio del Corecom provvedimento temporaneo n. 18, stante il perdurare del disservizio; le memorie presentate nell'ambito del medesimo procedimento il 02.02.2018 dal gestore BT, permettevano di apprendere che erano in corso, da parte del suo ufficio tecnico, opportune verifiche al fine di accertare il corretto rilascio dell'utenza telefonica XXX verso il gestore Tim, operazione che poi dichiarava essersi espletata nella medesima data.

Ora, per quanto quindi concerne la lamentata disfunzione del servizio voce che ha interessato l'utenza di cui sopra, si ritiene debba escludersi la responsabilità della società TIM S.p.A. in quanto è risultato dagli atti che – ancorchè l'utenza fosse migrata per "NP Pura" in data 09.01.2018 verso TIM - la deconfigurazione della risorsa numerica da parte della società B.T. avveniva in data 2 febbraio 2018.

Tale istruttoria permette pertanto di ritenere che l'inibizione del traffico in entrata da altre direttrici differenti da TIM possa essere ricondotta alla configurazione della numerazione sui sistemi B.T.; tale circostanza, unita al fatto, tra l'altro, che quest'ultimo operatore non abbia presentato memorie difensive, né confutato la ricostruzione resa da TIM nel presente procedimento, rende ascrivibile alla sua responsabilità il disservizio occorso al servizio di fonia vocale.

Conseguentemente, in considerazione del fatto che il malfunzionamento di che trattasi non ha comportato la totale interruzione del servizio telefonico per il numero di 22 giorni, si ritiene spetti a B.T. la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di € 2,50 *pro die* secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, dell'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, per un totale di € 110,00 (€ 2,50 x 22 x 2 in quanto linea affari, come previsto dall'art. 12, comma 2 del medesimo allegato).

## **C) Sugli interessi legali.**

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

## **DETERMINA**

a definizione della controversia in esame, l'accoglimento parziale dell'istanza presentata da XXX s.a.s., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, nei confronti dell'operatore TIM S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, nonché dell'operatore B.T. ITALIA S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*.

Conseguentemente l'operatore B.T. ITALIA S.p.A è tenuto a:

- **corrispondere** all'istante, a titolo di indennizzo per il disservizio occorso sulla linea XXX, la somma di € 110,00 oltre interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio, la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Dirigente  
Dott. Nicola Princi

VISTO  
Il Direttore  
Dott. Michele Pantè