

**DETERMINA n° 07/2019**

Definizione della controversia

**/TIM S.p.A. ( già Telecom Italia S.p.A.).**

GU14/91/2017

**IL DIRIGENTE DELLA " SEGRETERIA Co.RE.COM. SICILIA "**

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata e integrata, in particolare l'art. 101 che ha istituito il *“Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana” (Co.Re.Com.)*;
- VISTO** l'accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l'*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione*, la *Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'*AGCOM* e il *Co.Re.Com. Sicilia* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 01 gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del *“Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito *“Regolamento”*), l'*Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del *“Regolamento”*;
- VISTO** il *“Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;
- VISTO** il *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTO** l'art. 19, comma 7 del *“Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, che attribuisce

al *dirigente* della struttura amministrativa del Co.Re.Com, la definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00).

**VISTA** l'istanza di definizione della società acquisita al protocollo dell'Ufficio in data 22 febbraio 2017 al n. 9548;

**VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso della istruttoria e verificata la regolarità;

**CONSIDERATA la posizione dell'istante:**

La (di seguito *istante o utente*), con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società TIM S.p.A., per la propria utenza di tipo **business** dei disservizi sia sulla componente fonia che sulla componente ADSL. Per la componente ADSL, ha lamentato cadute della linea dati e velocità di navigazione sotto i valori minimi garantiti dall'operatore; sulla componente voce ha lamentato la totale assenza del servizio nel periodo dal 05/12/2016 al 13/12/2016.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- 1) indennizzo per il disservizio sulla componente ADSL;
- 2) indennizzo per l'interruzione del servizio fonia;
- 3) indennizzo per i disagi subiti e le mancate vendite alla propria attività commerciale.

**CONSIDERATA la posizione dell'operatore:**

Nella propria memoria, la società TIM S.p.A., (di seguito *Tim o società*) ha dichiarato quanto segue. In relazione alle doglianze dell'utente sulla lentezza della navigazione in internet, la società in *primis* ha evidenziato che al sistema non sono presenti reclami, né risulta che l'istante abbia depositato in atti alcun tipo di documentazione comprovante tale disservizio. Altresì, ha evidenziato che l'utente nella propria istanza, non ha indicato il periodo temporale nel quale si sarebbero verificati tali disservizi. Nel merito, la società ha dichiarato che la velocità di navigazione può dipendere da molteplici e variabili fattori tecnici quali; la distanza della rete d'accesso che separa la sede del cliente dalla centrale cui è attestata la linea telefonica, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui si collega il cliente, le caratteristiche del modem o del pc in uso del cliente. Nel proseguo ha dichiarato che sul punto, la Delibera Agcom n. 244/08/CSP, all'art. 8, rubricato "*verifica della qualità di servizio resa ad uso dell'utente finale*" dispone che: "*qualora l'utente riscontri valori di velocità peggiorativi rispetto a quelli indicati dall'operatore, può presentare entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura mediante il servizio di cui al comma 1 di detta Delibera, un reclamo circostanziato all'operatore, allegandovi la certificazione attestante la misura effettuata rilasciata per conto dell'Autorità. Ove non si riscontri il ripristino dei livelli di qualità entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa*". Pertanto, stante la decorrenza della messa a disposizione degli utenti finali del nuovo test di velocità sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), le segnalazioni ed i reclami sull'asserita lentezza del collegamento, devono essere supportati dalla dovuta certificazione, previo espletamento da parte dell'utente della procedura di cui all'art. 8 comma 6 della Delibera Agcom n. 244/08/CPS. L'operatore pertanto, e per il caso di cui si discute, ha evidenziato che, non solo non risultano pervenute segnalazioni in merito a tale disservizio da parte dell'istante, ma non risulta altresì che lo stesso abbia trasmesso alla società il test di velocità

effettuato attraverso il sistema Ne.Me.Sys. dell' Autorità. In ragione di ciò ritiene pertanto che non è ascrivibile alla società' alcun tipo di inadempimento e conseguentemente alcun indennizzo spetta all'utente. Tra l'altro ha puntualizzato che, per tale tipo di disservizio, *lentezza nella navigazione in internet*, la normativa in materia non prevede la corresponsione di alcun indennizzo ma la possibile facoltà per l'utente di recedere dal contratto, e solo per la componente ADSL, senza l'addebito delle penali. Nel proseguo ed in relazione all'interruzione della componente fonia subita sull'utenza *de qua*, nel mese del dicembre 2016, l'operatore ne ha confermato l'esistenza, con la causale "*guasto di particolare complessità....allagamento in zona*". In ragione della natura dell'evento però, la Tim si ritiene esonerata da ogni responsabilità per il ritardo occorso nella riparazione del guasto, come previsto nelle Condizioni Generali di Abbonamento, in particolare all'art.15 comma 2, che testualmente riporta "*Telecom si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio... entro i/ secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità....*". A propria discolpa, la società ha dichiarato che il ritardo nella riparazione del guasto è stato causato da uno scavo su suolo pubblico. Pertanto, ha ribadito che alcun indennizzo può essere riconosciuto all'istante, stante che la circostanza "*guasto di particolare complessità*", la esime da ogni responsabilità, nei possibili ed eventuali ritardi avuti nella riparazione del guasto. In ragione di quanto sopra ha chiesto al Corecom, il rigetto integrale delle domande di indennizzo formulate dall'istante.

#### **la motivazione della decisione:**

#### **CONSIDERATA**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni che seguono.

In via preliminare, deve dichiararsi la inammissibilità della richiesta di cui al punto 3), poiché così come formulata, la stessa è riconducibile ad una richiesta risarcitoria. La richiesta risarcitoria non può essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità, ai sensi dell'art.19 del *Regolamento approvato con Delibera n.173/07/CONS*, e quindi del delegato Corecom, risultando di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

La controversia verte sulla lentezza nella navigazione ADSL e l'interruzione del servizio voce sull'utenza di tipo **business**. In riferimento alle doglianze dell'istante sulla lentezza nella navigazione ADSL, dal corredo probatorio in atti, si rileva che il medesimo non ha presentato reclami e/o segnalazioni alla società ed inoltre non ha indicato il lasso temporale o i singoli periodi temporali, nei quali tali disservizi si sono verificati. In ragione di quanto sopra pertanto *in primis* si evidenzia che, in materia di malfunzionamento, con delibera n.3/11/CIR l'Autorità, ha stabilito che "*qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante*". Altresì, sulla lentezza nella navigazione ADSL, si ricorda che il quadro regolamentare tracciato con la delibera Agcom n.244/08/CSP, dà la possibilità all'utente, previa verifica da parte dello stesso della banda minima in downloading attraverso il sistema Ne.Me.Sys. dell'Autorità, di recedere senza alcun costo dal contratto e solo per la componente ADSL. Difatti la norma citata prevede espressamente che "*qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli previsti può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misurazione, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha la facoltà di*

recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata". Pertanto, per quanto sopra, la richiesta dell'istante di cui al punto 1) non può trovare accoglimento. Nel proseguo, ed in riferimento all'interruzione del servizio fonia si evidenzia quanto segue. Dalla copia del *trouble ticket* depositato in atti dalla Tim, si rileva una segnalazione di inizio guasto operata dall'istante in data 05/12/2016 e la sua chiusura per fine disservizio, in data 12/12/2016. Atteso quanto sopra, il disservizio patito dall'istante pertanto, non è stato gestito nei termini previsti dalle Condizioni Generali di Abbonamento di Tim. La Delibera Agcom n. 179/03/CSP, prevede che gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni. Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione, la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi ed informativi in capo all'operatore nei confronti degli utenti. La circostanza addotta dall'operatore secondo la quale, l'interruzione della linea è dipesa da *causa di forza maggiore*... "allagamento in zona", come da allegato dettaglio: TT n.NMTAA0141494547, non può comunque giustificare, il protrarsi del disservizio sulla componente fonia subita dall'utente per la propria utenza **business**.

Difatti, tale comportamento, pur se parzialmente giustificato dal rapporto di intervento tecnico, non esime la società dal fornire prova dell'impossibilità tecnica della risoluzione del guasto entro le 48 h previste dalle proprie Condizioni Generali di Abbonamento, e dell'inoltramento all'utente della preventiva informativa, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della Delibera Agcom n.179/03/CSP. La società, in allegato alla propria memoria, non ha prodotto alcuna documentazione attestante la doverosa diligenza, in termini di trasparenza informativa adottata nei confronti dell'istante. Difatti, non risulta agli atti, né l'operatore ha fornito prova nel corso del procedimento, né in udienza di discussione, di avere debitamente informato l'istante del ritardo intervenuto nella risoluzione della problematica, né degli eventuali impedimenti riscontrati e presentatesi nella riparazione del guasto. Pertanto, per quanto sopra, è accolta la richiesta dell'istante di cui al punto 2). La società è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1 e comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli Indennizzi*, in quanto trattasi di una utenza di **tipo affari**, in misura pari ad euro 10,00 (dieci) *pro die*, per il numero di 08 giorni, computati dal 05/12/2016 al 12/12/2016, per un importo complessivo pari ad euro 80,00 (ottanta/00).

Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente,

#### DETERMINA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della società TIM S.p.A., per l'utenza di tipo **business** nei confronti della società TIM S.p.A., e per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- euro 80,00 (ottanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce.

La società TIM S.p.A. è tenuta altresì, a comunicare a questo Co.Re.COM l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art.19 comma 3, del "Regolamento" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

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

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

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* del *Co.Re.Com Sicilia* e della *AGCOM*.

Palermo, 15 APR. 2019.

Il Dirigente della Segreteria  
"Corecom Sicilia"  
arch. Francesco Di Chiara

