

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2015.1.10.21.373

OGGETTO: Definizione controversia XXX / Tim X già Telecom Italia X

La Responsabile del Servizio

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Visto la sentenza delle Sezioni Unite della Suprema Corte n. 13533/01;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera AGCOM 179/03/CSP, la delibera Corecom Lazio n. 6/10/CRL;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato l'interruzione/sospensione del servizio di telefonia mobile e internet relativamente ai servizi forniti da parte della società Tim X già Telecom Italia X (di seguito Tim).

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

- lamenta che il servizio Adsl è stato interrotto per n. sei giorni in un'azienda con 45 dipendenti;
- di aver lamentato il disservizio tramite raccomandata AR del 6 giugno 2014 inviata dall'avv. Bertolani in cui specifica che da martedì 27.05.2014 fino a giovedì 29.05.2014 la linea Adsl ha smesso di funzionare, e così dal 30.05.2014 al 04.06.2014;
- di avere subito un notevole disagio provocato dalla sospensione per n. 6 giorni, soprattutto in riferimento al periodo in cui è accaduta, sottolineando che per questo l'ammontare complessivo delle operazioni di Internet Banking che Cave Nord X non ha potuto effettuare è stato per 700.000,00 Euro.

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

- a) che la definizione sia equa tenuto pur conto i limiti degli indennizzi e, pertanto, chiede che il riconoscimento degli indennizzi sia adeguato alle dimensioni dell'azienda e all'utilizzo dell'adsl per 15 impiegati.

2. La posizione dell'operatore

La società Tim, nella propria memoria, specifica nel merito, che il guasto segnalato dall'istante il 27.05.2014 è stato riparato in data 04.06.2014 e dunque, applicando le CG di abbonamento Adsl



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

art.18, gli eventuali giorni di ritardo sono nella misura di 5 e sono stati già indennizzati.

Tim comunica di aver riconosciuto, come da Condizioni di cui sopra, Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo, per la somma complessiva di Euro 25,00, sollevando l'inammissibilità di richiesta di danni in questa sede.

Infine l'operatore ha sostenuto la legittimità del proprio operato.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza presentata dalla parte viene parzialmente accolta, come di seguito precisato.

Si rileva che, benché l'istante abbia allegato copia del reclamo inviato a Tim, dalla ricevuta di ricezione non si evince né la data né il timbro del destinatario; l'utente quindi non ha provato documentalmente di avere inviato a Tim alcuna comunicazione.

Si rileva altresì che l'operatore non ha anch'esso adempiuto all'onere probatorio sullo stesso incombente relativamente alla prova del corretto pagamento degli indennizzi (Euro 25,00), mancando la fattura sulla quale dovrebbero essere stati accreditati.

L'unico elemento non contestato dalle parti resta il ritardo nella riparazione del guasto segnalato in data 27.05.2014 e protrattosi fino al 04.06.2014, ritardo di 9 giorni (periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo/segnalazione non contestata da Tim e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio).

Ai sensi dell'art. 3 comma 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli organismi di telecomunicazione devono offrire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. Ai sensi dell'art. 15 delle Condizioni Generali Abbonamento di Telecom Italia (e non art. 18 come indicato nelle memorie Tim), Tim si impegna a riparare i guasti segnalati "entro il secondo giorno non festivo, compreso il sabato, successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, fatta eccezione per i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati. In caso di ritardo per cause imputabili a Telecom Italia, rispetto al tempo massimo di riparazione, il Cliente, su sua richiesta, avrà diritto agli indennizzi di cui al successivo art. 33 delle presenti Condizioni Generali (....). Fermo restando che Telecom Italia non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non direttamente attribuibili alla stessa Telecom Italia".

Nella fattispecie, Tim risulta non aver provveduto alla risoluzione del problema, che viene



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

lamentato dall'istante e non ha allegato alcuna documentazione a supporto (ex multis delibera Corecom Lazio n. 6/10/CRL).

L'operatore si è limitato a rappresentare la risoluzione dei guasti, laddove avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura del servizio anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), secondo il quale *"in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento"*.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie e da quanto circostanziato dalla società Tim si deve rilevare che, in mancanza di prova contraria, la sospensione del servizio adsl dal 27.05.2014 (data della prima segnalazione) al 04.06.2014 (data ripristino) è di 9 giorni ed è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società X. A questi vanno scomputati 2 giorni contrattualmente stabiliti per il ripristino del servizio da parte dell'operatore, per cui l'effettivo disservizio indennizzabile è di giorni 7 ed implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dagli artt. 5, comma 1 e 12 comma 2, del regolamento indennizzi. Tim dovrà quindi corrispondere Euro 70,00 a titolo di indennizzo (Euro 5,00 x 7 giorni x 2).

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Cave Nord X nei confronti della società Tim X già Telecom Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Tim X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 70,00 (settanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio adsl e per le motivazioni di cui al capo a): Euro 5,00 x 7 giorni x 2.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. La società Tim X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 provvedimento 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 Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom