

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.474
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 maggio 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

Oggetto: Definizione controversia XXX / Tim X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527. 6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*";

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";

Viste le delibere Agcom n. 179/03/CSP, n. 3/11/CIR, n. 34/11/CIR;

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 delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1288);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 31 maggio 2018;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di contratto linea fibra, ha lamentato il ritardo nella fornitura del servizio, la mancata o parziale fornitura del servizio, l'emissione di fatturazione ingiustificata e la mancata trasparenza contrattuale da parte di Tim X (di seguito Tim).

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

- che nel giugno del 2016 stipula contratto "Tuttofibra" con Tim;
- che alla data del 03.10.2017 la fibra non era ancora stata installata;
- che le fatture riportano ugualmente il corrispettivo per il servizio fibra;
- che anche la linea fissa e ADSL risultava malfunzionante, nonostante la sostituzione di 3 router;
- che dal 23 al 26 giugno 2016 l'istante ha dovuto chiudere gli uffici con perdita di guadagno e clientela;
- che è stata sporta querela per truffa, appropriazione indebita e falso, nonché esposto al Garante della Concorrenza;

Nella memoria di replica contesta le affermazioni dell'operatore in punto alla cessazione del primo disservizio in data 05.09.2017, come dimostrato dalle foto allegate al ricorso, non contestate da Tim. Rileva che nessuna risposta al reclamo è mai pervenuta in relazione ai 25 reclami avanzati, che si hanno avuto risposte di stile, in quanto nulla è mai stato risolto. In riferimento al rimborso di euro 1.238,00 rileva che Tim nulla dice. Insiste sul riconoscimento delle indennità richieste.

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

- a) l'installazione della fibra di cui al contratto di giugno 2016;
- b) il rimborso-storno della somma di Euro 1.238,00 indebitamente percepite dalle fatture pagate;
- c) l'indennizzo per il mancato funzionamento del servizio di telefonia fissa e internet dal giugno 2016 all'ottobre 2017 per Euro 7.000,00;
- d) l'indennizzo per mancata risposta a n. 26 reclami per Euro 500,00;
- e) l'indennizzo per disagio, stress, senso di frustrazione, perdita di tempo a telefonare e scrivere reclami, la chiusura dei locali per Euro 800,00, salvo maggior danno;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- f) le spese forfettarie di cui all'art. 6) del regolamento per Euro 500,00 (2 udienze + 2 ricorsi + spese).

2. La posizione dell'operatore

L'operatore contesta integralmente le domande e le eccezioni di parte istante, in quanto del tutto infondate in fatto e in diritto.

In primo luogo, Tim sottolinea che il servizio fibra è attivo dalla data del 27.06.2016, come emerge dalla fattura di cui al conto 5/16 e che molti dei disservizi segnalati dall'istante risultano gestiti entro SLA, come da report allegato, salvo 24 giorni di totale mancato funzionamento.

Sul punto rileva che il primo malfunzionamento è del 01.12.2016 e l'ultimo disservizio segnalato dal cliente è datato 24.08.2017, con risoluzione in data 05.09.2017.

Rileva che la fibra è considerata un servizio broadband da carta servizi Tim, perciò l'indennizzo da corrisponderci è di euro 5 per ogni giorno lavorativo di ritardo e fino ad un massimo di Euro 100,00. Rileva altresì che anche applicando la delibera n. 73/11/CONS, "Regolamento Indennizzi", la somma risultante per i 24 giorni di ritardo nella riparazione del guasto ammonterebbe a Euro 240,00.

Rileva che i reclami sono stati tutti riscontrati, come da documentazione in atti.

Rileva infine che sussiste una morosità di Euro 344,78.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere parzialmente accolte per le ragioni di seguito precisate.

A) la domanda a) relativa alla richiesta di installazione della fibra di cui al contratto del giugno 2016, deve essere rigettata. La richiesta consiste nella condanna ad un obbligo di *facere*, non compreso nelle possibilità della sede definitiva, come si evince dall'art. 19 comma 4 della delibera 173/07/CONS allegato A.

B) Le domande b) relativa alla richiesta di rimborso-storno della somma di Euro 1.238,00 indebitamente percepite e c) relativa alla richiesta di indennizzo per il mancato funzionamento del servizio di telefonia fissa e internet dal giugno 2016 all'ottobre 2017 per Euro 7.000,00 sono



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

trattate congiuntamente e parzialmente accolte. Preliminarmente si evidenzia che è orientamento costante dell'Autorità Garante 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”*, delibera Agcom n. 3/11/CIR ed ancora la delibera Agcom n. 179/03/CSP: cha ha definito *“reclamo”*: *“l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata”*. Nel caso di specie le allegazioni di parte istante relativamente al malfunzionamento hanno il loro primo punto certo nel reclamo del 08.06.2017 ore 9,40 (ticket telefonico che Tim non smentisce) e successivi, nonché reclamo del 04.07.2017 regolarmente inoltrato via fax dall'istante a Tim. Pertanto, l'indennizzo riconosciuto per il disservizio lamentato potrà prendere il suo decorso solo dal quel momento, anche a fronte del fatto che l'Autorità Garante e il Corecom mettono a disposizione una procedura gratuita d'urgenza per il ripristino dei servizi (modello GU5), di cui non vi è evidenza in atti, in particolare in riferimento al periodo antecedente il suddetto reclamo. Venendo quindi alla valutazione del disservizio subito dal 08.06.2017, alla richiesta dell'istante e alle controdeduzioni di Tim, va preliminarmente osservato che l'istante non richiede l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio fibra (come paventato nella memoria Tim), bensì l'indennizzo per il mancato funzionamento del servizio di telefonia fissa e internet. Tenuto conto che la carta servizi Tim, art. 4, riporta che *“E' nostro impegno riparare i guasti della linea telefonica segnalati ai nostri sportelli telefonici con le seguenti tempistiche: entro il primo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui il giorno successivo alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale), il guasto sarà riparato entro il secondo giorno successivo alla segnalazione) [...]”*, che applicata al caso concreto obbligava Tim a risolvere il guasto entro il giorno 10.06.2017 (sabato), tenuto anche conto che nella memoria GU14 l'operatore ammette che il disservizio vi è stato, specificando solo parte dei periodi (in particolare per il disservizio del 01.12.2016 non specifica la durata) e quantificando il periodo totale dei giorni di disservizio, indicando come data finale il 05.09.2017, non dimostrando che il servizio è stato erogato (ad esempio documentando il traffico), tenuto altresì conto che l'ultimo reclamo inoltrato a Tim in merito al disservizio è del 01.09.2017 (si precisa che la valutazione



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

della denuncia-querela compete ad altra Autorità) e tenuto, infine, conto della delibera n. 34/11/CIR, che tratta di caso analogo ed in particolare riporta: *“E’, pertanto, ravvisabile in capo alla società Telecom Italia una responsabilità contrattuale ai sensi dell’articolo 1218 c.c. per non aver garantito l’erogazione del servizio di accesso a internet in modo regolare, continuo e senza interruzioni e si ritengono, quindi, sussistenti i presupposti per la liquidazione di un indennizzo alla parte istante”*, ed ancora *“Nel merito, si evidenzia, che il computo della misura dell’indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale di euro 100,00 indicato nella Carta Servizi di Telecom Italia, in quanto l’applicazione di tale parametro violerebbe, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, che presuppone una corrispondenza tra l’indennizzo erogato ed il pregiudizio subito”*, deve computarsi l’indennizzo unitario dal giorno 08.06.2017 e fino al giorno 05.09.2017, così per complessivi 89 giorni, con applicazione dell’art. 4 comma 1 e dell’art. 12 comma 2 del Regolamento Indennizzi, deve essere corrisposto un indennizzo di Euro 1.335,00 (Euro 7,50 x 89 giorni x 2). In punto alla richiesta di restituzione di quanto fatturato da Tim, per le medesime ragioni sopra esposte, si reputa che l’operatore debba stornare/ rimborsare quanto fatturato dal 08.06.2017 e fino al 05.09.2017.

C) la domanda d) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a n. 26 reclami per euro 500,00, deve essere accolta ma rimodulata nel *quantum*. Il primo effettivo reclamo è del giorno 08.06.2017 ore 9,40 (ticket telefonico) che Tim non solo non smentisce ma a cui non ha provato di aver dato riscontro. I successivi reclami sono tutti relativi al medesimo disservizio. Sul punto è indirizzo associato dell’Autorità Garante, come di questo Corecom, in tutte le delibere che trattano dell’argomento, che all’operatore siano concessi 45 giorni dal ricevimento per poter rispondere in modo adeguato, sul punto: *“La gestione del reclamo da parte dell’operatore deve avvenire entro il termine massimo di 45 giorni dal ricevimento del reclamo (oppure nel termine più breve indicato nel contratto e/o nella Carta dei Servizi) e l’esito della gestione deve essere comunicato all’utente”*. Pertanto, il *dies a quo* per il calcolo dell’indennizzo è il giorno 23.07.2017 e fino alla data della conciliazione, in cui le parti si incontrano per discutere sulla situazione oggettiva prodottasi che, nel caso specifico, si è tenuta il giorno 26.09.2017. Pertanto, la mancata risposta al reclamo si è protratta per 66 giorni, ai quali deve applicarsi il



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

disposto dell'art. 11 comma 1 del Regolamento Indennizzi, così per Euro 66,00 (Euro 1,00 x 66 giorni).

D) La domanda e) relativa alla richiesta di indennizzo per disagio, stress, senso di frustrazione, perdita di tempo a telefonare e scrivere reclami, la chiusura dei locali per Euro 800,00, salvo maggior danno, deve essere respinta. Sul punto vale la pena ricordare che in sede definitiva trova applicazione il Regolamento Indennizzi approvato con delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede uno specifico elenco di disagi tipizzati, tra i quali non rientrano quelli richiesti dall'istante che, peraltro, attengono più ad una richiesta di risarcimento del danno che di indennizzo, che non può essere riconosciuta in questa sede stante il disposto dell'art. 19 comma 4 allegato A) delibera n. 173/07/CONS.

E) La domanda f) relativa alla richiesta di riconoscimento delle spese forfettarie di cui all'art. 6) del regolamento per Euro 500,00 (2 udienze + 2 ricorsi + spese), viene accolta e rimodulata nel *quantum*. La domanda attiene il riconoscimento delle spese di procedura che vengono riconosciute in Euro 100,00 avendo l'istante partecipato ad entrambe le sedi di udienza. Non possono essere riconosciute spese vive, in quanto l'istante non ha dato prova di averle sostenute.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Tim X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Tim X è tenuta a stornare/rimborsare quanto fatturato dal 08.06.2017 e fino al 05.09.2017 e a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- I. Euro 1.335,00 (milletrecentotrentacinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dell'utenza (Euro 7,50 x 89 giorni x 2);
 - II. Euro 66,00 (sessantasei/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami (Euro 1,00 x 66 giorni);
3. La società Tim X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario
Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom