

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.145
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 giugno 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](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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. 276/13/CONS, n. 179/03/CSP, n. 39/18/CIR, la delibera Corecom Emilia-Romagna 50/2014 e la determina Corecom Emilia-Romagna n. 24/2016;

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;



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1432);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 giugno 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, titolare dell'utenza business XXXXXXX302, ha lamentato nei confronti di Tim X (di seguito Tim) frequenti malfunzionamenti del servizio di telefonia fissa. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere titolare dell'utenza pubblica xxxxxxx302 sulla quale erano attivi i servizi di telefonia fissa e POS;
- di avere subito, a partire da fine 2014, frequenti interruzioni del servizio che perduravano anche per 15/20 giorni consecutivi;
- di avere sempre segnalato i malfunzionamenti al servizio clienti dedicato alla telefonia pubblica, ma la linea veniva riallacciata in modo precario e ad ogni evento meteorologico avverso si verificavano nuove interruzioni;
- nel mese di maggio 2016 il servizio si interrompeva per circa 10 giorni e nel mese di luglio dall'08.07.2016 al 15.07.2016;
- in data 24.05.2016 veniva inoltrato un reclamo riscontrato dal gestore solo in data 28.02.2017, in cui lo stesso sosteneva che, trattandosi di telefonia pubblica, non poteva essere riconosciuto alcun indennizzo;
- di avere subito, a causa dell'assenza di servizio, disagi nell'attività di ristorazione poiché risultava difficile ricevere prenotazioni dai clienti ed effettuare pagamenti con il POS;
- dopo le innumerevoli segnalazioni il servizio è stato sistemato solo in data 10.01.2017.

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

- a) di effettuare i dovuti controlli sulla rete autorizzando la realizzazione degli impianti di



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

adeguamento/ ammodernamento linee così da evitare, in futuro, il ripetersi di tali problematiche;

- b) il riconoscimento di un indennizzo per i disagi subiti a causa delle ormai innumerevoli sospensioni subite, per i danni subiti a causa della mancata fruizione del POS e dell'impossibilità di essere contattati dalla clientela fino al 10.01.2017;
- c) indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 24/05/2016.

## 2. La posizione dell'operatore

Con propria memoria difensiva Tim respinge le richieste di parte istante ritenendole infondate in fatto ed in diritto. *Il Retrocartellino guasti (la schermata che rileva tutte le segnalazioni avanzate dall'istante e i tempi di risoluzione delle stesse, doc.n.1), infatti, rileva soltanto qualche sporadica segnalazione di malfunzionamento - peraltro tempestivamente risolte dal gestore – da imputare ad un c.d. “basso isolamento grave”, ovvero quel guasto per il quale porzioni di cavo telefonico subiscono, a causa di eventi atmosferici, impercettibili deterioramenti che vanno ad influenzare la qualità del segnale. Occorre pertanto un lasso di tempo ed una condizione meteorologica particolarmente stabile affinché i tecnici incaricati della gestione, possano portare a compimento la verifica dell'intera tratta, che di certo non potrà essere risolta in poche ore. Per questo motivo tale problema rientra tra i guasti di particolare complessità per i quali si prevede, ai sensi dell'art. 7 comma 2 delle Condizioni Generali di Abbonamento (doc.n.2), il ripristino “nel minor tempo possibile”. A ciò si aggiunga che il servizio POS, diversamente da quanto vorrebbe farci credere parte istante, viene direttamente fornito dalle Banche e, conseguentemente, qualunque tipo di malfunzionamento dell'apparato non potrà certamente essere imputato al Gestore. Né potrà trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo: Telecom, infatti, ha correttamente dato riscontro con lettera del 28.02.2017.*

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- a) La domanda sub a) non sarà oggetto di trattazione in quanto la richiesta non è riconducibile ad alcuna delle fattispecie tipizzate dal Regolamento indennizzi e comunque volte ad ottenere un *facere* che non rientra nel contenuto c.d. vincolato del provvedimento di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4, del Regolamento ai sensi del quale: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".
- a) La domanda b) è da accogliere parzialmente. Preliminarmente, si ritiene opportuno verificare la natura dell'utenza oggetto di contestazione ai fini di accertare l'ammissibilità dell'istanza. Se infatti, fosse provata l'esclusiva natura pubblica dell'utenza, la controversia sarebbe esclusa dall'ambito di applicazione della delibera Agcom 173/07/CONS, ai sensi dell'art. 2 comma 1, che delimita la competenza dell'Autorità alle controversie tra utenti finali ed operatori, definendo «l'utente finale» come "ogni utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico", distinguendolo così dall'«utente» tout court, che è invece "ogni persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico" (cfr. delibera Corecom Emilia-Romagna 50/2014). Nella ricostruzione della vicenda, l'istante definisce il servizio un "*punto di telefonia pubblica con consumi a scatti...di pubblica utilità*", ma allo stesso tempo ne rileva l'uso esclusivo, lamentando di aver subito notevoli disagi nell'ambito della propria attività che opera nel settore della ristorazione. In particolare, sono presenti in atti vari reclami sulla difficoltà dell'istante nella gestione delle prenotazioni e dei pagamenti tramite POS. Sul punto, è opportuno rilevare che il gestore non eccepisce l'inammissibilità dell'istanza a causa dell'utenza pubblica, ma al contrario, fonda la propria difesa sulla corretta gestione delle segnalazioni dell'utente, risolte in ottemperanza a quanto previsto nella propria carta dei servizi. Pertanto, alla luce delle



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

considerazioni sopra esposte e anche in considerazione del fatto che le parti non hanno depositato il contratto oggetto della presente controversia, si ritiene di considerare il carattere promiscuo dell'utenza e quindi rendere l'istanza ammissibile ai fini del presente procedimento. Ne consegue la legittimità della domanda di parte istante che va interpretata come richiesta di indennizzo per il malfunzionamento del servizio, secondo quanto disposto al punto III.1.3 della delibera Agcom n. 276/13/CONS, in applicazione dei criteri di efficienza e ragionevolezza dell'azione. Nel caso di specie, l'operatore non ha dato prova delle iniziative intraprese per far fronte alle ripetute richieste di assistenza tecnica da parte dell'istante, né di averlo adeguatamente informato in ordine alla ritardata riparazione del servizio, imputabile ad un guasto di particolare complessità. Inoltre, il "basso isolamento grave", sostenuto in memoria dall'operatore non risulta provato in atti. Tim, infatti, non ha prodotto copia del tracciamento delle singole conversazioni e/o connessioni generate dall'utenza oggetto di contestazione nel periodo interessato dal malfunzionamento, né ha documentato l'attività di gestione del cliente (cfr. delibera Agcom n. 39/18/CIR e determina Corecom Emilia-Romagna n. 24/2016). L'unica documentazione rilevante che è stata prodotta è il retrocartellino da cui si riscontrano, da febbraio 2016 a gennaio 2017, 6 segnalazioni (segnalazione del 26.02.2016 risolta il 03.03.2016, dell' 11.04.2016 risolta il 16.04.2016, del 05.05.2016 conclusa il 13.05.2016, del 15.07.2016 conclusa il 26.07.2016, dell'11.11.2016 conclusa il 24.11.2016, del 02.12.2016 conclusa il 12.01.2017), non risolte nei tempi previsti dall'art.15 delle condizioni generali di abbonamento, secondo cui il ripristino dei disservizi deve avvenire entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione, eccetto per i guasti di particolare complessità, la cui riparazione deve avvenire tempestivamente. Nel caso di specie, come già evidenziato, non vi è dimostrazione della reale complessità del guasto e dell'adeguata informativa fornita all'istante in ordine all'intervento risolutivo da parte del gestore. Ne deriva, quindi, il diritto dell'istante al riconoscimento di un indennizzo proporzionale al disagio patito per un periodo complessivo di 60 giorni (ottenuti sommando i giorni delle 6 segnalazioni gestite tardivamente, decurtando da ognuna i 2 giorni previsti per la risoluzione del



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

guasto, secondo quanto disposto dall'art. 15 delle condizioni generali di contratto). In particolare, per tale fattispecie risulta spettante all'istante l'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento indennizzi per quanto riguarda il servizio voce e dall'art.3 comma 4 per il POS (trattandosi di servizio accessorio), e cioè rispettivamente la somma di 5,00 euro al giorno per il servizio voce e 1,00 euro al giorno per il POS, da raddoppiarsi nel caso di specie ex art. 12, comma 2 del Regolamento indennizzi in virtù del fatto che l'utenza interessata è di tipo business; l'indennizzo complessivamente spettante all'utente al predetto titolo è pari, pertanto, ad euro 600,00 per il servizio voce (5,00 euro X 60 giorni X 2) e 120,00 euro per il POS (1 euro X 60 giorni X 2).

- b) La domanda c) è da accogliere. In particolare, il reclamo del 24.05.2016, avanzato dall'istante tramite fax, risulta correttamente recepito dal gestore che ha dato, però, riscontro solo in data 28.02.2017. Considerato che dal 07.07.2016 (data ottenuta decurtando i 45 giorni previsti dalla carta dei servizi per la risposta da parte dell'operatore), al 28.02.2017 (data della lettera di riscontro del gestore presente in atti) sono decorsi 237 giorni, ne consegue il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo pari a 237 euro, ai sensi dell'articolo 11 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

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 pagare in favore dell'istante 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](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- I. euro 600,00 (seicento/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio, per le motivazioni di cui al capo b).
  - II. euro 120,00 (centoventi/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del POS, per le motivazioni di cui al capo b).
  - III. Euro 237,00 (duecentotrentasette/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 24.05.2016, per le motivazioni di cui al capo c).
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 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*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)