

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2018.1.10.21.25

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX / TIM 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*";

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;

Viste 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: Corecom E.R. Delibera 63/2017; Corecom E.R. Determina 7/2017, Corecom E.R. Determina 19/2017, Corecom E.R. Determina 20/2017, Corecom E.R. Delibera 8/2017,



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

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

Corecom E.R. Delibera 27/2017, Corecom E.R. Delibera 91/2017, Corecom E.R. Delibera 92/2017;

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 regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante ha lamentato il malfunzionamento del servizio nei confronti della Società TIM X, che per brevità, nel prosieguo del presente atto, viene denominata TIM. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dello stesso, e con memoria di replica prot. AL /2018/21849 del 05/04/2018, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere titolare di un'utenza con tariffa "Internet 40": 40 ore giga illimitati con scatti di 15 minuti in anticipo;
- dal 4/5/2017 la connessione cade dopo pochi minuti ma vengono conteggiati i 15 minuti con evidente perdita di minuti utili;
- Tim non risolve il problema ma imputa il disservizio all'hardware/software del cliente; in realtà utilizzando altra SIM (Coopvoce che usa le reti TIM) il problema non sussiste;
- parte istante ritiene che Tim volutamente non risolva il problema nei confronti di clienti con tariffe scarsamente remunerative.

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



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

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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) risarcimento di euro 1.000,00 per il tempo perso, la scortesia di alcuni addetti e gli inconvenienti creati.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore Tim, con memoria prot. AL/2018/52347 del 20/09/2018, elenca cronologicamente in dettaglio i numerosi contatti intercorsi tra parte istante e l'operatore telefonico (attraverso scambio di mail e/o via telefono) a seguito di reclami per difficoltà sullo scambio di dati e la caduta di connessione. Dal 09/07/2016 al 30/05/2017 Tim enumera 17 reclami pervenuti e le risposte rese all'istante ed i relativi rimborsi riconosciuti fino al disservizio relativo al 06/05/2017 che viene rimborsato il 13/05/2017. L'operatore ritiene pertanto che il cliente sia sempre stato gestito ogni volta che ha contattato il gestore e che abbia sempre avuto rimborsi dovuti, anche con riguardo ad un caso di ritardata risposta al reclamo. Ritiene altresì di aver utilizzato tutti gli strumenti necessari per le verifiche tecniche che non hanno mai evidenziato alcuna anomalia. Tim evidenzia inoltre l'inammissibilità della pretesa risarcitoria di parte istante alla luce della delibera AGCOM 173/07/CONS.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria la richiesta formulata dalla parte può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

- a) Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta di risarcimento di euro 1.000,00 avanzata da parte istante non può essere oggetto di trattazione in quanto ai sensi dell'Art. 19 del "Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", approvato con delibera 173/07/CONS, il Corecom,....." 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..... ". Da ciò consegue che l'oggetto della pronuncia esclude ogni pretesa risarcitoria per la quale esiste la giurisdizione esclusiva del giudice ordinario. Tuttavia, il Corecom, ai sensi delle "Linee Guida" approvate con delibera AGCOM 276/13/CONS dispone di un margine di interpretazione delle singole richieste avanzate dall'utente nell'istanza di definizione della controversia, limitato alla logicità e pertinenza rispetto alla questione da esaminare. In tal senso dunque, qualora



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

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

le richieste risultino formulate in maniera non del tutto rispondente a ciò che possa ritenersi rientrante nell'oggetto di valutazione del Corecom, potranno essere reinterpretate, ogni qual volta sia possibile, secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare (si veda da ultimo in tal senso Corecom E.R. Delibera 63/2017).

Si procede pertanto ad accertare se nel caso di specie possa essere ravvisato un comportamento illegittimo da parte dell'operatore da cui possa derivare un indennizzo e/o un rimborso a favore di parte istante ai sensi del Regolamento Indennizzi. L'operatore nella propria memoria elenca i numerosi contatti con l'utente e l'effettuazione di rimborsi. Afferma inoltre di aver suggerito all'istante un cambio di "carta" in quanto lo stesso ha usato diversi terminali ma non ha mai fatto un cambio di sim. L'istante non smentisce i contatti intervenuti e dichiara a sua volta di essere stato consigliato da un tecnico ad un cambio di gestore.

La stessa Autorità Garante AGCOM (si vedano le c.d. "Pillole Informative") rileva che la qualità del servizio di accesso ad Internet da postazione mobile effettivamente disponibile per l'utente è un dato molto mutevole, dipendente da numerose variabili, quali le condizioni fisiche ed ambientali nelle quali si utilizza il servizio; le caratteristiche della rete di accesso a cui il terminale mobile dell'utente si aggancia, le caratteristiche tecniche e prestazionali del terminale stesso, il tipo di applicazione che si sta eseguendo. Risulta, quindi, difficile per il fornitore del servizio garantire sempre, in qualsiasi condizione di utilizzo del servizio stesso, uno standard qualitativo minimo. All'utente si deve, tuttavia, garantire maggiore trasparenza sulle prestazioni che in media possono essere fornite su quella utenza.

Nel caso di specie l'operatore stesso ha riconosciuto nel tempo a parte istante diversi rimborsi a fronte dei malfunzionamenti contestati, riconoscendo pertanto che la qualità del servizio non era conforme a quanto previsto nell'offerta. I rimborsi sono cessati il 13/05/2017. L'istante ha presentato (il 26/05/2017) una richiesta di provvedimento di urgenza GU5 con richiesta di ripristino di connessione costante ed affidabile sull'utenza 334XXX186 di cui denuncia il malfunzionamento dal 4/5/2017; tale richiesta è stata archiviata il 08/06/2017 a seguito della comunicazione di parte istante che il servizio



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

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

funzionava regolarmente. Nelle more della procedura l'operatore, cui sono state chieste memorie esplicative circa la problematica lamentata, in data 31/05/2017 comunicava: "... Non si riscontra alcun tipo di anomalia né a livello di tariffazione e né a livello di blocchi. La linea è sempre stata regolarmente attiva, come peraltro confermatoci telefonicamente dal cliente, che tuttavia lamenta connessione dati altalenante, per la quale abbiamo aperto segnalazione ai tecnici di rete per escludere disservizi temporanei e verificare eventuale ampliamento a piano lavori 2018. Non si esclude un ipotetico problema a livello di prodotto e non di rete TIM..." . Con successiva comunicazione del 6/6/2017 (cui è seguita la chiusura della procedura di urgenza) Tim comunicava: "Ricevuto riscontro da Rete. Il sito che copre la zona funziona. Coop utilizza la rete TIM. Verificare sim e configurazione. Contattato cliente e informato di quanto sopra, invitato a prendere in considerazione cambio sim come primo step, il cliente comunica che ieri la connessione è andata perfettamente e secondo lui a questo punto si tratta semplicemente di congestione di rete. Informato che in ogni caso la sua offerta non ha alcun tipo di vincolo..." . Secondo la normativa vigente gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'art. 3, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP e nel rispetto delle previsioni contrattuali e, in caso di disservizio, devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate, secondo le tempistiche indicate nelle condizioni di contratto. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c., per esempio perché dipendente da cause tecniche non derivanti da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio e l'inosservanza delle suddette prescrizioni attribuisce all'utente il diritto ad un indennizzo (Corecom E.R. Determina 7/2017, Determina 19/2017, Determina 20/2017, Delibera 8/2017, Delibera 27/2017,



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

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

Delibera 91/2017, Delibera 92/2017). Nel caso di cui trattasi il malfunzionamento del servizio viene individuato nel periodo intercorrente tra il 04/05/2017 al 08/06/2017 in base alla durata del procedimento di urgenza e l'operatore – sebbene abbia documentato di avere diligentemente presidiato la questione - non offre elementi oggettivi che possano portare ad escludere completamente ogni sua responsabilità al riguardo. Da ciò deriva il riconoscimento di un indennizzo a favore di parte istante per il malfunzionamento del servizio ai sensi dell'art. 5 comma 2 del Regolamento Indennizzi così determinato: giorni 35 x euro 2,50/die = euro 87.50 (ottantasette/50).  
Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA 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, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. Euro 87.50 (ottantasette/50) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio.
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



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

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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 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 Servizio e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



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

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)