

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2018.1.10.21.475
--------	------------------

OGGETTO: DEFINIZIONE 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;

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 la delibera AGCOM 179/03/CSP nonché la determina AGCOM 69/11/CIR;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Vista la determina Corecom Emilia-Romagna n. 11/2017 nonché le delibere Corecom Emilia-Romagna n. 60/2017 e n. 73/2017;

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

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 03/07/2018 nei confronti di Tim x (di seguito, Tim), l'utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/0040842 del 05/07/2018 lamentando ripetuti guasti verificatisi sulla linea dovuti ad interruzioni ad opera di terzi che hanno comportato nell'ultimo periodo l'assenza di segnale per 71 giorni e, precisamente per i seguenti intervalli temporali:

- 8/4/2017 - 12/4/2017: 4 giorni,
- 13/10/2017 - 26/10/2017: 13 giorni,
- 05/03/2018 - 05/04/2018: 30 giorni,
- 25/05/2018 - 18/06/2018: 24 giorni.

Ne è conseguita l'impossibilità di utilizzo della linea per l'esercizio della propria attività professionale.

In base a tali premesse, in sede di GU14, l'utente ha richiesto:

- a) un sopralluogo e un intervento tecnico di Tim al fine di ottenere lo spostamento della linea esistente ovvero l'allacciamento ad altro punto di accesso;
- b) l'indennizzo per i giorni di disservizio.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La posizione dell'operatore Tim

L'operatore Tim, con propria memoria difensiva, eccepisce innanzitutto l'inammissibilità della domanda di spostamento della linea esistente in quanto esorbitante rispetto alle controversie la cui risoluzione è attribuita ai Corecom.

Con riferimento al merito della questione, l'operatore precisa che l'utenza per la quale l'istante richiede l'indennizzo è ad uso residenziale e, pertanto, ai fini della quantificazione dell'eventuale indennizzo, è indifferente la circostanza che la linea venga utilizzata dall'utente a fini lavorativi. Tanto premesso, l'operatore ammette che la linea in questione è stata effettivamente interessata da guasti per "linea in basso isolamento", alcuni dei quali riparati tempestivamente, altri con un ritardo che si è protratto complessivamente in giorni 45 dovuto al fatto che le segnalazioni di guasto erano tutte relative a tratte di cavetto da sostituire in una tratta in palifica in proprietà privata. Le interruzioni ammesse da Tim sono le seguenti:

- apertura 11/03/2017 – chiusura 16/03/2017 n. 2 gg.
- apertura 09/04/2017 – chiusura 12/04/2017 n. 1 gg.
- apertura 13/10/2017 – chiusura 26/10/2017 n. 9 gg.
- apertura 08/11/2017 – chiusura 11/11/2017 n. 1 gg.
- apertura 23/02/2018 – chiusura 28/02/2018 n. 2 gg.
- apertura 05/03/2018 – chiusura 28/03/2018 n. 18 gg.
- apertura 12/04/2018 – chiusura 21/04/2018 n. 6 gg.
- apertura 25/05/2018 – chiusura 05/06/2018 n. 6 gg.

In merito al presunto ostruzionismo da parte di terzi, lamentato dall'istante precisa che, all'esito delle verifiche svolte dal settore competente, non vi è traccia di segnalazioni di dolo o atti similari.

Chiede pertanto il rigetto delle domande dell'istante.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. Motivazione della decisione

Va anzitutto precisato che le uniche domande che possono essere prese in considerazione ai fini della decisione sono quelle contenute nel modello GU14 non essendo ammesse loro successive integrazioni.

Pertanto, non viene esaminata la domanda di risarcimento formulata dall'istante per la prima volta con memoria difensiva prot. AL/2018/60509 del 20 novembre 2018. Si tratterebbe, in ogni caso, di domanda comunque non proponibile in questa sede, non avendo il Corecom il potere di accertare eventuali danni subiti dall'utente. L'oggetto della presente pronuncia può, infatti, riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute (punto III.1.3. delle linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione).

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate dalla parte attrice, possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

a) Le domanda sub a) di spostamento della linea esistente ovvero l'allacciamento ad altro punto di accesso non può essere accolta. Come ripetutamente evidenziato dalla giurisprudenza infatti, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento approvato con delibera Agcom 173/07/CONS l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può unicamente 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.

Ne consegue che la richiesta in esame, in quanto connessa ad un obbligo di fare resta estranea alla cognizione del Corecom e va, pertanto, respinta.

b) Quanto alla domanda sub b) di indennizzo per malfunzionamento della linea si deve rilevare che l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come "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". Ne deriva che il reclamo deve essere inteso come



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione.

Secondo il consolidato orientamento dell'Autorità (cfr. ex multis delibera n. 69/11/CIR e successive in termini), infatti, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Peraltro, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione (Corecom E.R. Determina 11/2017, Delibera 60/2017, Delibera 73/2017).

Tanto premesso, ritenuto però che – quantomeno per i periodi di mancata erogazione del servizio riconosciuti da Tim nella propria memoria difensiva – si possa ragionevolmente affermare che l'operatore fosse a conoscenza del malfunzionamento della linea lamentato dall'utente a prescindere dall'inoltro da parte dell'utente di un reclamo formale, si deve riconoscere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 5, comma 1 del Regolamento. Tale indennizzo va così quantificato: Euro 5/die X 45 giorni di interruzione del servizio = Euro 225,00.

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 i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 225,00 a titolo di indennizzo per interruzione del servizio.
- 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB 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 Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente
La Responsabile del Servizio
Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom