



Verbale n. 12

Adunanza del 3 dicembre 2018

L'anno duemiladiciotto, il giorno tre del mese di dicembre, alle ore 09.30 in Torino presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante.

Assente giustificato:

### **Delibera n. 69 – 2018**

**Oggetto: Definizione della Controversia GU14 171/2018 – XXX/ TIM S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A.)**

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;*

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14 n. 171/2018 del 12/04/2018 con la quale il Sig. XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia con la società TIM SPA, già Telecom Italia S.p.A. (di seguito, TIM), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 20/04/2018 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE la memoria difensiva presentata dall'operatore e quella di replica presentata dall'istante;

UDITE le parti nell'udienza del 10.07.2018;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione dell'Avv. Vittorio del Monte;

### **CONSIDERATO**

quanto segue:

L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta:

- di avere lamentato - da novembre 2016, momento dell'attivazione della linea, al 25 settembre 2017 - il non funzionamento della linea adsl;
- di avere segnalato ciò diverse volte al call center di Telecom (alcuni dei cir: 3-24693687816, 3-24315747802, 3-24693687816);
- che la prima segnalazione risultante al gestore è del 21.01.2017;
- che nonostante ciò il problema non è stato mai risolto, in quanto Telecom sosteneva che il problema dipendesse dal pc utilizzato;
- di avere, inutilmente, cambiato il proprio apparecchio;
- che solo in data 25.09.2017, dopo quasi un anno di calvario, il tecnico incaricato dalla compagnia verificava l'esistenza di un problema al modem Telecom;

- di avere potuto iniziare la navigazione soltanto dopo la sostituzione dello stesso;
- che detta sostituzione sarebbe potuta avvenire un anno prima;
- di avere pagato, in un precedente accesso dei tecnici, non risolutivo, la somma di € 29,90 per l'intervento.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) indennizzo per disservizio sulla linea dati dal 23.01.2017 al 25.09.2017 per un totale di 245 giorni;
- 2) rimborso della somma di € 29,90 pagata per un intervento non risolutivo;
- 3) storno e rimborso delle fatture pagate in assenza di servizio.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- che il cliente era attivo con profilo tariffario Tim Smart e modem in vendita rateale;
- che, come evincibile dalle numerose note alle segnalazioni dell'istante, lo stesso utilizzava un modem privato Toshiba;
- che dal novembre 2016 al settembre 2017 risultano – da retro cartellino guasti – n. 13 segnalazioni di disservizio, di cui solamente due con guasto riscontrato;
- che gli altri contatti erano relativi ad informazioni commerciali e alla “lentezza” di navigazione;
- che l'utente reclamava telefonicamente, in data 02.10.2017, per la ritardata riparazione del guasto, chiedendo il riconoscimento di un rimborso;
- di averlo riscontrato con missiva del 20.10.2017;
- che il 26.04.2018 la linea è migrata ad OLO; che dall'analisi degli eventi si evince l'assenza di responsabilità in capo a Tim;
- di aver correttamente gestito tutte le segnalazioni;
- che l'intervento del settembre 2017 non ha riscontrato problematiche nel funzionamento del modem Telecom, bensì ha rilevato che la coppia in centrale era in basso isolamento, causando così interruzioni e rallentamenti, non sempre individuabili;
- che le problematiche erano saltuarie e non continuative;
- di ritenere da rigettare la richiesta di rimborso della somma pari ad € 29,90 addebitata nel conto giugno 2017, dovuta in quanto conseguita all'intervento del tecnico;
- di rilevare l'infondatezza dell'ulteriore richiesta di storno / rimborso delle fatture pagate in assenza di servizio poiché – come provato *per tabulas* – il disservizio è stato solamente parziale e soprattutto non continuativo;

- di evidenziare che, in caso di accoglimento anche parziale delle pretese attoree, andrà inconfutabilmente applicato l'indennizzo previsto dall'art. 5 comma 2 dell'allegato A Delibera 73/11/CONS, per disservizio parziale;
- che persiste un insoluto pari ad € 218,96 che dovrà essere integralmente saldato.

L'operatore chiede pertanto il rigetto delle domande avversarie.

L'istante ha replicato specificando che la linea, contrariamente a quanto asserito da Telecom, non ha funzionato del tutto per tutto il periodo indicato e il modem utilizzato è quello di Telecom; insiste pertanto per l'indennizzo per disservizio durante tutto il periodo indicato o, in subordine, per malfunzionamento, ai sensi dell'art. 5 della delibera indennizzi.

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.**

### **A) Sul rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento.

### **B) Nel merito.**

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

L'esame della documentazione agli atti ha condotto a ritenere che il disservizio di che trattasi abbia riguardato episodi sia di malfunzionamento che di interruzione del servizio.

Pur avendo illustrato nel retrocartellino prodotto un'attività di gestione dei reclami presentati dall'istante, il gestore - considerando infatti il lasso di tempo compreso dal 23.01.2017 al 25.09.2017, per un totale di 245 giorni - non ha però dimostrato la regolare erogazione del servizio, in adempimento alle obbligazioni contrattuali assunte, né tantomeno che il disservizio segnalato fosse eventualmente imputabile a causa di forza maggiore.

Pertanto, rilevato che dalla descrizione dei fatti emersa non sia evincibile quale sia stato il periodo di malfunzionamento e quale quello di totale interruzione del servizio, in via equitativa si ritiene che Tim debba corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'art. 5, comma 2, del Regolamento sugli Indennizzi, per un importo complessivo pari ad € 612,5 , calcolati nella misura di € 2,50 al giorno per 245 giorni.

Analogamente, in via equitativa, atteso che alcun indennizzo è stato riconosciuto per i giorni di totale interruzione del servizio, si ritiene di accogliere parzialmente la richiesta *sub* n. 3 in quanto l'operatore non ha dimostrato di aver eseguito la prestazione contrattuale conformemente alle condizioni pattuite.

Pertanto la compagnia telefonica è tenuta a rimborsare, ovvero a stornare in caso di mancato pagamento, la quota del canone riferita al servizio adsl su ogni fattura emessa nel periodo compreso tra il 23.01.2017 e il 25.09.2017.

Si ritiene infine che, ancora in via equitativa e per le ragioni sopra rappresentate, possa essere rimborsata all'istante, in parziale accoglimento della domanda posta *sub* n. 2, la

somma di € 15,00 , pari al 50% della somma di € 29,95 fatturata da Tim nel conto di giugno 2017 quale intervento tecnico.

### **C) Sugli interessi legali.**

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

*Tutto ciò premesso,*

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

In parziale accoglimento dell'istanza GU14 n. 171/2018 presentata dal Sig. XXX, residente in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore TIM SPA (già Telecom Italia S.p.A.), in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per irregolare o discontinua interruzione del servizio, la somma complessiva di € 612,5;
- rimborsare a mezzo assegno o bonifico bancario, ovvero stornare in caso di mancato pagamento, la quota del canone riferita al servizio adsl su ogni fattura emessa nel periodo compreso tra il 23.01.2017 e il 25.09.2017;
- rimborsare all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 15,00, pari al 50% della somma di € 29,95 fatturata da Tim nel conto di giugno 2017 quale intervento tecnico.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'at. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente  
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore  
Vittorio Del Monte