



PROPOSTA DI DELIBERA N.14 /2021

Oggetto: Definizione della controversia XXX / TIM XXX (Ex Telecom Italia XXX) GU14/124/2017.

Il 22 giugno 2021, alle ore 10.30, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa regionale delle Marche, in Piazza Cavour n. 23, ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (Corecom Marche).

Sono presenti il Presidente, Cesare Carnaroli; il Vicepresidente, Domenico Campogiani.

Assiste il dirigente del Servizio Supporto agli Organismi regionali di garanzia, Maria Rosa Zampa, anche con funzioni di Segretario del Corecom Marche.

IL CORECOM MARCHE

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) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo);

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 19 giugno 2013 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti), di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 73/11/CONS del 16 febbraio luglio 2011 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 3719, del 3 maggio 2017, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con TIM XXX (Ex Marchio Telecom Italia XXX) ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota prot. n. 7967 del 13 ottobre 2017, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 6 dicembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 25 gennaio 2018, cui era stata rinviata la prima udienza di discussione;

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Congregazione istante lamenta svariati guasti sulle due linee telefoniche attivate con l'operatore TIM. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nell'udienza del tentativo di conciliazione, nonché nelle due udienze di definizione è emerso quanto segue:

- a) dal mese di agosto al mese di dicembre 2016 ci sono state diverse segnalazioni al 191 per continue interruzioni del servizio che hanno portato a 32 giorni di ritardo da parte della TIM per l'avvenuta sistemazione delle linee medesime;
- b) che i numeri telefonici in questione consistono in 2 (due) borchie in ricerca automatica ISDN dove la numerazione 0721-73XXXX è il numero principale e capofila (1 ISDN e 2 conversazioni) e lo 0721-73XXXX che è l'estensione dello 0721-73XXXX, pertanto i due numeri sono collegati ed inscindibili tra loro;
- c) nel periodo sopra indicato la Congregazione istante dichiara di aver pagato per la numerazione 0721 – 73XXXX, una somma stralcio di euro 489,27 (quattrocentottantanove/27) per le fatture numero 8M0049XXXX del 6 ottobre 2016 (269,35), numero 8M0059XXXX del 6 dicembre 2016 (233,85) e per la numero 8M0007XXXX del 6 febbraio 2017 (241,50);
- d) invece, per la numerazione 0721-73XXXX, l'istante dichiara di aver pagato la somma stralcio di euro 395,22 (trecentonovantacinque/22) per la fattura numero 8M0049XXXX del 6 ottobre 2016 (189,31), per la fattura numero 8M0059XXXX del 6 dicembre 2016 (198,84) e per la fattura numero 8M0010XXXX del 6 febbraio 2017 (203,47);
- e) l'istante precisa, infine, che il numero 0721-73XXXX è il solo numero telefonico che copre tutta la Comunità XXX, l'attività ricettiva del XXX, il ristorante, il bar e la farmacia e che, pertanto, l'interruzione ha causato molti disagi e mancate prenotazioni conseguenti al numero dei giorni corrispondenti all'interruzione di servizio. medesimo.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto, quanto segue:

- 1) il rimborso degli importi pagati nonché lo storno totale delle fatture emesse;
- 2) l'indennizzo di euro 2.000,00 (duemila/00) per le mancate prenotazioni e i disagi conseguenti all'interruzione del servizio.

2. La posizione dell'operatore

TIM XXX con memoria, depositata nei termini previsti nell'avvio della procedura, ha chiesto il rigetto delle richieste avanzate dal ricorrente.

In particolare, la TIM ha dedotto quanto segue:

- a) per la linea 0721 -73XXXX dal retro cartellino guasti emerge una unica segnalazione di guasto del 23 novembre 2016, correttamente risolta il 4 dicembre 2016, con n. 8 (otto) giorni di ritardo rispetto ai termini normativamente e contrattualmente previsti (art. 15 Condizioni Generali di Abbonamento al servizio telefonico);

- b) per la linea 0721-73XXXX emergono alcune segnalazioni complessivamente risolte con ritardo di n. 24 (ventiquattro) giorni e precisamente:
- 1) la segnalazione di guasto del 7 giugno 2016, è stata correttamente risolta l'8 giugno 2016 (entro i termini);
 - 2) la segnalazione del 9 novembre 2016, è stata correttamente risolta il 22 novembre 2016, con numero 10 giorni di ritardo rispetto ai termini previsti;
 - 3) la segnalazione del 23 novembre 2016, è stata correttamente risolta il successivo 24 novembre 2016 (entro i termini);
 - 4) la segnalazione del 1 dicembre 2016, è stata correttamente risolta il 10 dicembre 2016, con numero 7 giorni di ritardo rispetto ai termini previsti;
 - 5) la segnalazione del 20 dicembre 2016, è stata correttamente risolta il 30 dicembre 2016 con numero 7 giorni di ritardo rispetto ai termini previsti;
- c) da quanto sopra esposto, si evince che TIM ha sempre provveduto a ripristinare le linee, utilizzando il tempo strettamente necessario per la risoluzione tecnica delle problematiche di volta in volta in essere;
- d) nel caso di accoglimento delle pretese avversarie, la parte istante potrà vedersi riconosciuto gli indennizzi di cui all'art. 5 dell'All. A delibera numero 73/11/CONS, pari ad euro 320,00 (trecentoventi/00) in quanto business (euro 5,00 x 32 giorni x 2).

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Preliminarmente si osserva, inoltre, che l'istante ha avanzato una richiesta di risarcimento danni euro 2.000,00 (duemila/00) per le mancate prenotazioni e i disagi conseguenti all'interruzione del servizio protrattosi dal mese di agosto al mese di dicembre 2016.

A tal riguardo si rileva che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere Agcom. Ne consegue che l'Autorità non ha il potere di accertare il risarcimento dei danni perché oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute.

Pertanto, in applicazione dei criteri di efficienza e ragionevolezza dell'azione la richiesta di risarcimento danni essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, evidenziando altresì, che il riconoscimento del maggior danno possa essere ottenuto innanzi all'Autorità giudiziaria competente.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste avanzate dall'istante possono trovare accoglimento nei limiti di seguito specificati.

L'istante ha lamentato svariati guasti sulle due linee voce attivate con l'operatore TIM oltre alla linea ISDN dal mese di agosto al mese di dicembre 2016, guasti reclamati al servizio clienti e in parte riconosciuti dall'operatore. Infatti, nella memoria difensiva di TIM lo stesso operatore riconosce una interruzione totale dei servizi voce e internet pari a 32 (trentadue) giorni, verificatesi nei mesi di novembre e dicembre 2016. Le restanti interruzioni, invece, sarebbero state risolte entro i termini contrattuali. Pertanto, è lampante che i disservizi di interruzione totale di linea non solo si sono verificati ma anche che si sono protratti, soprattutto sotto le festività natalizie e del nuovo anno (dal 1 al 10 dicembre e dal 20 al 30 di dicembre) causando inevitabilmente l'impossibilità di essere raggiunti da chi voleva prenotare visite o permanere nel XXX, proprio in uno dei periodi di maggiore affluenza turistica.

Da rilevare, inoltre, che le restanti interruzioni pur essendo state gestite nei tempi previsti dal contratto hanno comunque causato un disagio in altri periodi dell'anno seppur contestate al solo servizio clienti.

Tale disservizio può essere valutato ricorrendo al principio di equità richiamato dall'art.84 del D.Lg.vo n.259/03("Codice delle Comunicazioni Elettroniche") cui deve ispirarsi la risoluzione delle controversie nella presente materia, nonché al principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, così come inteso dal consolidato orientamento della Corte di Cassazione, che si sostanzia "in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto al dovere del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico" (Cass, n.5240/2004; ex plurimis Cass., n. 14605/2004). Pertanto, ai fini della decisione si deve tener conto di alcuni eventi salienti e caratterizzanti il rapporto contrattuale intercorso tra le parti in funzione del simmetrico obbligo di correttezza e buona fede nell'esecuzione delle reciproche obbligazioni, e precisamente: a) l' esistenza di reclami telefonici circa gli altri periodi di interruzione; b) l' interruzione ha riguardato due linee voce e una linea ISDN e, quindi, una interruzione totale; c) il riconosciuto pagamento parziale delle fatture emesse per un importo complessivo di euro 884,49 (ottocentottantaquattro/49).

Tale condotta dell'utente, oltre alla indispensabilità dei servizi interrotti, è evidentemente incompatibile, per ragioni di equità, con il riconoscimento di un indennizzo protratto oltre ai 32 giorni accertati, ma consente lo storno degli importi delle fatture non saldate completamente. Pertanto, le fatture numero 8M004XXXX del 6 ottobre 2016 (269,35), numero 8M0059XXXX del 6 dicembre 2016 (233,85), numero 8M0007XXXX del 6 febbraio 2017 (241,50), numero 8M0049XXXX del 6 ottobre 2016 (189,31), numero 8M0059XXXX del 6 dicembre 2016 (198,84) e numero 8M0010XXXX del 6 febbraio 2017 (203,47) devono essere stornate per la restante parte ancora da pagare con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa contabile dell'utente fino al momento della presentazione dell'istanza di definizione.

Si ritiene, invece, di non accogliere la richiesta del rimborso delle somme parzialmente pagate delle suddette fatture in quanto il servizio è comunque stato usufruito al di fuori dei periodi interruttivi.

Invece, come sopra anticipato, la domanda di liquidazione di indennizzo per l'illegittima interruzione di servizio imputabile all'operatore può essere accolta limitatamente al periodo di 32 giorni, successivi all'evento interruttivo, come individuati dai retro cartellini in atti, da riconoscersi per due linee, lo 0721 – 73XXXX, quale numero principale e capofila (1 ISDN e due voci) lo 0721-73XXXX quale estensione del numero principale, collegati ed inscindibili tra di loro.

In relazione a quanto sopra specificato l'indennizzo liquidabile ai sensi del combinato disposto dell'art. 5, comma 1, e dell'art. 12, comma 2, All. A alla delibera numero 73/11/CONS, ammonta euro 960,00 (novecentosessanta/00), come di seguito calcolato: euro 5,00 x 32 giorni di disservizio x 3 numero servizi (1 ISDN e 2 conversazioni) non accessori x 2 in quanto utenza "business" .

Sulle spese del procedimento

Sussistono giustificati motivi per riconoscere le spese del procedimento a norma dell'art. 19 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti sia per la fase di conciliazione che per quella di definizione, che ha visto lo svolgimento di più udienze, nella misura di euro 100,00 (cento/00).

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dall'utente nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta parzialmente;

UDITA la relazione del Consigliere Domenico Campogiani;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra l'utente XXX e TIM XXX (Ex Telecom Italia XXX) di accogliere parzialmente l'istanza prot. Numero 3719 del del 3 maggio 2017, e per l'effetto l'operatore è tenuto a:
 - a) stornare, per la restante parte ancora non saldata, delle fatture numero 8M0049XXXX del 6 ottobre 2016, numero 8M0059XXXX del 6 dicembre 2016, numero 8M0007XXXX del 6 febbraio 2017, numero 8M0049XXXX del 6 ottobre 2016, numero 8M0059XXXX del 6 dicembre 2016 e numero 8M0010XXXX del 6 febbraio 2017, con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa contabile dell'utente fino al momento della presentazione dell'istanza di definizione;
 - b) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 960,00 (novecentosessanta) per l'illegittima interruzione dei servizi, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
 - c) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
2. 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.
3. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
4. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
5. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente
(Cesare Carnaroli)

Il Consigliere relatore
(Domenico Campogiani)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente del Servizio Organismi regionali di garanzia
(Maria Rosa Zampa)

La presente deliberazione si compone di 5 pagine.

Il segretario
(Maria rosa Zampa)