



Consiglio Regionale del Molise
[DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE]
CO.RE.COM.-Molise

Numero: 04.....

Campobasso, 03/05/2018

Oggetto : Definizione GU14 prot. 11299 del 25/10/2017 C.A./TIM Telecom s.p.a. – Mancata o parziale fornitura del servizio – Interruzione/sospensione del servizio – Costi per recesso . Telefonia fissa utenza privata

l'Istruttore
Responsabile dell'Istruttoria
Luigi Ciambriello

Il Direttore del Servizio
Angela Aufero

Servizio Bilancio, Patrimonio e Provveditorato

Ai sensi degli artt. 50 e 51 della legge regionale 4/2002 e degli artt. 9 e 10 del nuovo regolamento interno di amministrazione e di contabilità del Consiglio regionale del Molise n. 2/2006, il sottoscritto dirigente del Servizio bilancio, patrimonio e provveditorato del Consiglio regionale del Molise esprime parere favorevole di regolarità contabile, verificata la disponibilità finanziaria per la prenotazione dell'impegno di cui al presente atto, attesa l'esatta imputazione degli oneri sul pertinente capitolo di bilancio consiliare e la correttezza sostanziale della spesa proposta.

Capitolo	Esercizio	Impegno	Importo	Data	Note

Il Responsabile dell'Ufficio di Ragioneria
(Nome e Cognome)

Il Direttore del Servizio
(Nome e Cognome)

IL DIRETTORE DEL SERVIZIO CORECOM

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo”, in particolare l’articolo 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 l’articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle Comunicazioni elettroniche”;

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante “Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” e successive modificazioni e integrazioni ;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova convenzione sottoscritta tra l’AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dall’1 gennaio 2018 in applicazione del citato accordo quadro, con la quale la Regione Molise è stata delegata allo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “ *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di OPERATORE comunicazioni*”;

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;

VISTI gli atti del procedimento, il modello Definizione GU14 prot. 11299 del 25/10/2017 controversia C.A./TIM Telecom s.p.a.

VISTO il documento istruttorio a firma del responsabile dell’istruttoria che si condivide integralmente e che forma parte integrante del presente atto;

RITENUTO di dover procedere in merito;

DETERMINA

Per quanto espresso in narrativa, che qui si intende integralmente riportato, e sulla base del documento istruttorio allegato che si condivide integralmente, che costituisce parte sostanziale del presente atto:

1) in accoglimento parziale dell'istanza promossa da C.A. con GU14 prot. 11299/17 del 25/10/2017, contro TIM Telecom è tenuta a riconoscere in favore del ricorrente, mediante assegno bancario o bonifico, la somma di:

a) € 60,00 (sessanta/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento servizio ADSL, ai sensi dell'articolo 5, comma 1 e 2 dell'allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.

b) Riconoscere in favore del ricorrente la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura a carico di TIM Telecom.

2) di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

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

Ai sensi dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'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.

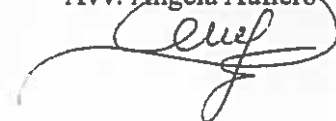
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

La presente determina formata da n. 3 fasciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità ([www. agcom.it](http://www.agcom.it)).

Sono allegati al presente atto i seguenti documenti:

n.	OGGETTO:
1	Documento Istruttorio dr. Luigi Ciambriello

Il Direttore del Servizio
Avv. Angela Aufiero





Consiglio Regionale del Molise

DOCUMENTO ISTRUTTORIO

**Oggetto: Definizione C.A. GU14 prot. 11299/17 del 25/10/2017
TIM Telecom S.p.A**

**Oggetto: Mancata o parziale fornitura del servizio – interruzione/Sospensione del servizio –
Costi per recesso.
Telefonia fissa – utenza privata**

Il Responsabile dell'istruttoria dott. Luigi Ciambriello

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”*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n.° 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

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 Assemblee 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, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova convenzione sottoscritta tra l’AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dall’1 gennaio 2018;

VISTA la delibera n.° 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito *“Regolamento”*;

VISTA la delibera n.° 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*;

VISTI gli atti del procedimento tra cui il formulario UG prot. n.7236 del 28/06/2017, il verbale di udienza di conciliazione n.558 del 06/09/2017 , il formulario GU14 prot. 11299/17 del 25/10/2017 per la controversia C.A. c/ Tim Telecom S.p.A., la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria,

Definizione C.A. GU14 prot. 11299/17 del 25/10/2017

Pag. 1



il verbale di Udienza di definizione n.23 del 06/03/ 2018 con cui non è stato possibile addivenire ad una soluzione conciliativa della controversia;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

Il ricorrente ha depositato il 25/10/17, presso il CO.RE.COM. Molise, istanza di definizione della controversia in oggetto.

Le parti hanno partecipato all'udienza di conciliazione in data 06/09/2017 e alla udienza di definizione in data 06/03/2018 ed in entrambe non è stato possibile addivenire ad una soluzione conciliativa della controversia.

La posizione delle parti:

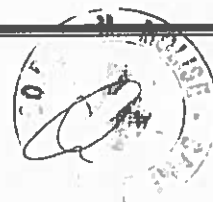
L'istante dichiara che l'utenza interessata "non ha mai rispettato la velocità ADSL minima garantita della delibera n.244/08/CSP di 2,1Mbs"; egli allega "test di velocità con programma Corecom che registra una velocità di 0,4 mbs" e conclude affermando che "tale test è stato effettuato dopo aver effettuato numerosi reclami ufficiali tra cui quello del 16.08.16 n. 0013598803". Vengono infine, allegate delle memorie al formulario GU14.

Per quanto sopra il ricorrente ha formulato il seguente petitum:

Un indennizzo pari a euro 3.000 così come previsto dalle condizioni generali di abbonamento p.33 che prevede un indennizzo pari al 50% del canone mensile, nel caso di specie pari ad euro 45 per ogni giorno di ritardo nell'adempimento dei servizi o ai sensi della delibera 73/11/cons pari ad euro 2,50 dal giorno del reclamo del 16.8.2016 n. 0013598803 pari a euro 1.000.

TIM Telecom S.p.A, con memoria del 30/11/2017 pervenuto al prot.13034/17 del 04/12/17, si è costituita chiedendo, nel merito, il respingimento dell'istanza in quanto infondata in fatto e in diritto per i seguenti motivi: " il ricorrente asserisce di aver sofferto un disagio senza fornire alcun elemento da cui desumere l'effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l'evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di Tim...". Per quanto riguarda la delibera Agcom n.244/08/CSP in tema di qualità del servizio ADSL con test Nemesys, TIM afferma che "qualora i parametri non corrispondano ai valori minimi di upload e download stabiliti, si possa chiedere solo la cessazione del servizio senza penali.". TIM è dell'avviso che "il disservizio in parola non è stato così grave da compromettere la funzionalità del collegamento ... sicchè l'istante può invocare al più un malfunzionamento ex art.5 co.2 delibera 73/11/CONS di cui tuttavia non si conosce né il dies a quo, né il dies a quem". TIM riconosce che, a causa di un guasto di cavo verificatosi nel periodo dal 25 agosto 2017 al 06 settembre 2017, l'utente-ricorrente non ha usufruito del servizio e quindi in tale intervallo temporale gli è dovuto il relativo indennizzo come da delibera 73/11/CONS. Infine TIM afferma: " circa la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo- in ogni caso non provato perché non documentato- si precisa che a tutto voler concedere, la somma massima spettante in questa sede a controparte è pari ad euro 300 così come quantificata dall'art.11 delibera 73/11/CONS".

Il ricorrente nelle memorie allegate al formulario GU14 effettua un excursus cronologico degli eventi che si sono verificati e che hanno riguardato l'utenza in oggetto, nel periodo intercorrente tra il mese di agosto 2016 al mese di settembre 2017.



IN TEMA DI RITO, è necessario ricostruire il petitum formulato dell'istante che appare teso al riconoscimento di un indennizzo per "inadempimento dei servizi" che il medesimo ricorrente riconduce alle condizioni generali di abbonamento o ai sensi della delibera 73/11/cons € 2,50 al giorno per cui si desume venga invocato il comma 2 dell'art. 5 "Indennizzo per malfunzionamento del servizio". Dall'analisi dell'ultima parte del petitum non risulta ben chiaro se il ricorrente abbia formulato anche richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 16/08/16; in ogni caso si ritiene che sia stata formulata, dal ricorrente, anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 11 della delibera 73/11/Cons.

Pertanto l'esame di merito verterà sulle seguenti richieste:

- 1) Indennizzo per malfunzionamento del servizio;
- 2) Indennizzo per mancata risposta al reclamo.

NEL MERITO, la richiesta dell'istante è parzialmente fondata e riceve parziale accoglimento.

Punto 1) Indennizzo per malfunzionamento del servizio.

Dall'esame della documentazione agli atti si evince che il ricorrente lamenta un disservizio che viene dallo stesso evidenziato dal 16/08/2016 giorno in cui viene effettuato una "segnalazione n. CRR00013598803" indirizzata all'operatore il quale (cfr. retrocartellino agli atti) apre una procedura che viene chiusa il 17/08/16; segue altra segnalazione in data 22/08/2016 con procedura che si chiude in pari data. Orbene dalla documentazione agli atti non si può accertare la funzionalità minima del servizio erogato non essendo stata effettuata, né depositata agli atti nessuna misurazione relativa a detto lasso temporale. Tuttavia dall'esame degli atti si desume che:

- a) la velocità minima garantita non era presente.
- b) l'utente è stato edotto del fatto che il servizio ADSL non avrebbe mai potuto raggiungere la velocità minima garantita a causa della lontananza dei ripetitori Telecom rispetto alla sede dell'istante.

Infatti il **ricorrente** nella descrizione dei fatti effettuata in occasione del ricorso UG prot. n.7236 del 28/06/2017 dichiara: "... con reclamo tecnico del 16/08/2016 n. 0013598803, l'operatore, con telefonata registrata ammetteva che in quella zona l'ADSL non avrebbe potuto mai raggiungere la velocità minima garantita...", tale concetto viene ribadito anche nelle memorie prodotte in fase di ricorso in definizione GU14, ove l'istante afferma: "Il contratto telefonico in oggetto non avrebbe mai dovuto essere sottoscritto nei termini previsti dalla Telecom in quanto la zona nella quale essa si trova risulta eccessivamente lontano dalla rete di accesso (dalla centrale) così come ammesso dall'operatore telefonico nel reclamo del 16.08.2016 nel quale lo stesso ammetteva che nessun intervento avrebbe potuto ripristinare la situazione esistente".

Riguardo alla situazione innanzi descritta il ricorrente, edotto in ordine alla causa del disservizio, non aveva altra strada da percorrere se non quella del recesso dal contratto senza spese come previsto dalla delibera 244/08/CSP da egli stesso invocata; infatti anche il procedere con la produzione di formale



ricorso ai sensi della Delibera n.179/03/CSP che prevede svariati tipi di reclami (Fax , Pec, Raccomandata A.R., potenzialmente attivabili, mai attivati dal ricorrente) non avrebbe presumibilmente, risolto il disservizio in cui versava l'utenza, dipendendo detto disservizio da oggettive cause tecniche, non imputabili alla volontà dell'operatore. Comunque il ricorrente ha ritenuto non utile attivare questo iter.

Ne deriva la constatazione che il ricorrente abbia accettato il servizio adsl, pur se erogato al di sotto della soglia nei requisiti minimi di velocità. In riferimento a quanto sopra illustrato si ritiene che non possa essere accolta la richiesta di indennizzo sia perché il disservizio non è stato provato con il sistema Nemesys, sia perché in tali circostanze la Delibera Agcom n. 244/08/CPS prevede la facoltà di recesso senza penali.

In data 26/06/2017 l'istante produce una rilevazione Speedtest, per inciso non comunicato all'operatore, in cui viene rilevata una velocità dallo stesso asserita in "0,4Mbs" al di sotto del valore minimo garantito . Riguardo al medesimo periodo (25 agosto 2017 - 06 settembre 2017) TIM ammette che *"è stato effettuato un intervento di rete a causa di un guasto di cavo per fulminazione (ricadente quindi nelle cause di forza maggiore contrattualmente previste), risolto il 06 settembre"* e contestualmente riconosce che in detto periodo *l'utente non ha usufruito del servizio ed è quindi dovuto il relativo indennizzo come da delibera 73/11/Cons.*

In data 28/06/2017 l'utente promuove ricorso presso Co.Re.Com Molise, tramite formulario UG prot. n.7236.

Alla luce della documentazione agli atti si ritiene che possa essere riconosciuto un indennizzo al ricorrente ai sensi del comma 1 e del comma 2 dell'art. 5 (Indennizzo per malfunzionamento del servizio) della Delibera 73/11/Cons. relativamente al periodo 25 agosto 2017 – 06 settembre 2017 per un totale di 13 giorni così suddivisi:

- n. 02 giorni il 25 e 26 agosto 2017 (comma 2 art.5) per irregolare o discontinua erogazione del servizio come dimostrato da Speedtest prodotto dall'utente.
- n. 11 giorni dal 27 agosto al 06 settembre 2017 (comma 1 art.5) per completa interruzione, arco temporale in cui l'operatore riconosce, nelle proprie memorie difensive, che l'utente non ha affatto usufruito del servizio.

Pertanto:

02 giorni x € 2,50 = € 5,00

11 giorni x € 5,00 = € 55,00

Per un importo complessivo di € 60,00

Punto 2) Indennizzo per mancata risposta ai reclami.

In riferimento ad indennizzo per mancata risposta al reclamo appare chiaro, dall'esame degli atti e come sopra descritto in ordine al punto 1), che lo stesso ricorrente ammetta, sia nella descrizione dei fatti in fase di conciliazione sia nelle memorie in sede di definizione, di essere stato edotto



dall'operatore in merito alla causa del disservizio tanto da asserire: "l'operatore, con telefonata registrata ammetteva che in quella zona l'ADSL non avrebbe potuto mai raggiungere la velocità minima garantita... e ciò costituisce risposta al "reclamo" del 16.08.2016 (che, per la precisione, è una "segnalazione"), più volte richiamato. Pertanto si ritiene che non possa essere riconosciuto alcun indennizzo in merito.

Spese di procedura

Quanto alle spese di procedura, visto l'articolo 19 comma 6 della Delibera n.173/07/CONS, visto l'articolo 19 III.5.4 della Delibera n.276/13/CONS, pur se non richieste, considerata la partecipazione di un delegato dell'utente all'udienza sia di conciliazione sia di definizione, le eccezioni proposte e le difese, considerata l'esiguità dell'indennizzo spettante, si ritiene di poter riconoscere in favore del ricorrente la somma di € 50,00 a titolo di rimborso spese di procedura a carico di TIM Telecom.

TUTTO CIO' PREMESSO


PROPONE:

Al Direttore del Servizio supporto al CO.RE.COM. e altri organi collettivi di garanzia:

- 1) in accoglimento parziale dell'istanza promossa da C.A. con GU14 prot. **11299/17 del 25/10/2017**, contro TIM Telecom è tenuta a riconoscere in favore del ricorrente, mediante assegno bancario o bonifico, la somma di:
 - a) € **60,00 (sessanta/00)** a titolo di indennizzo per malfunzionamento servizio ADSL, ai sensi dell'articolo 5, comma 1 e 2 dell'allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.
 - b) Riconoscere in favore del ricorrente la somma di € **50,00 (cinquanta/00)** a titolo di rimborso delle spese di procedura a carico di TIM Telecom.
- 2) di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 14/03/2018

Visto: si condivide
Il Direttore del Servizio
(dott.ssa Angela Aufero)



Il Responsabile dell'istruttoria
(dott.Luigi Ciambriello)

