



Consiglio Regionale del Molise

[DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE]

CO.RE.COM.-Molise

Numero 08

Campobasso, 20/06/2018

Oggetto: Definizione D.D.F. GU14 prot. 1080 del 29/01/2018 Tim Telecom Italia S.p.A **Oggetto della controversia:** Interruzione/sospensione del servizio; **Oggetto del contratto:** Servizio di telefonia fissa – utenza business. **Utenza interessata** [CO. 100193].

L'Istruttore
Responsabile dell'Istruttoria
Paolo Cambriello

Il Direttore del Servizio
Angela Antico

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 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom), 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 del 14/12/2011 stipulata dall'AGCOM e dal Co.Re.Com. Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1° gennaio 2012;
- 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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome;
- VISTA** la nuova convenzione sottoscritta tra l'AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dall'1 gennaio 2018;
- 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. 1080 del 29/01/2018 controversia D.D.F./TIM 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:

di accogliere l'istanza di **D.D.F. GU14 prot. 1080 del 29/01/2018 Tim Telecom Italia S.p.A**
Oggetto della controversia: Interruzione/sospensione del servizio; Oggetto del contratto: Servizio di telefonia fissa – utenza business nei confronti di TIM s.p.a., la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante:

- € 24,00 (euro ventiquattro/00) ex art. 11 all. A della delibera 73/11/CONS.
 - € 100,00 (euro cento/00) indennizzo ai sensi del combinato disposto degli art.3 co.4 e art.12 co.2 dell'allegato A della delibera n.73/11/CONS.
 - Euro 75,00 (settantacinque/00) a titolo di rimborso spese di procedura a carico dell'operatore TIM s.p.a.
- 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.

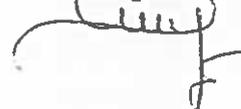
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

La presente determina formata da n. 03 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 D.D.F. GU14 prot. 1080 del 29/01/2018

Tim Telecom Italia S.p.A

Oggetto della controversia:

Interruzione/sospensione del servizio;

Oggetto del contratto:

Servizio di telefonia fissa – utenza business.

Utenza interessata

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);

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”*.

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”*;

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;

VISTO l’esperimento del tentativo di conciliazione concluso con l’udienza del 20/11/2017 in cui non è stato raggiunto alcun accordo tra le parti;

VISTI gli atti del procedimento, il modello GU14 prot. 1080 del 29/01/2018, la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria.

CONSIDERATO che in data 05/06/2018 ha avuto luogo l’udienza di definizione in cui risultano presenti entrambe le parti e non è stato possibile addivenire ad una soluzione della controversia.

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



Il ricorrente ha presentato ricorso mediante formulario UG in data 22/11/17, prot. n.12538 non raggiungendo nessun accordo, seppur parziale, con la controparte, come si evince da verbale di udienza di conciliazione n.22/18 del 15/01/2018. Nessun accordo è stato raggiunto anche in occasione della seduta di udienza di definizione in data 05/06/2018, verbale n. 44.

Posizione del ricorrente.

Il **ricorrente**, titolare di utenza di telefonia fissa business dichiara alla voce "descrizione dei fatti" presente nel formulario GU14 che in data 20/10/2017 segnalava alla Telecom, tramite mail, l'interruzione dell'accesso al proprio indirizzo di posta elettronica e che identico episodio era accaduto anche nell'agosto 2015 chiuso con un indennizzo di €850,00 in suo favore.

Il medesimo ricorrente chiede a mezzo formulario GU14:

1. *Indennizzo per mancata risposta;*
2. *Indennizzo per sospensione del servizio*
3. *Spese per la presente procedura.*

Posizione dell'operatore.

Tim Italia spa, con memoria inviata via PEC il 27 febbraio 2018 prot. n. 2382, ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza per incompetenza materiale del Co.Re.Com. adito richiamando la delibera AGCOM n.173/07/CONS.

Entrando nel merito l'operatore afferma che la indisponibilità della casella di posta elettronica sia dipesa verosimilmente da un blocco della medesima per errato inserimento delle credenziali, giusta la richiesta di ripristino e rigenerazione password effettuata proprio dall'utente in data 20/10/2017 e che l'operatore ha provveduto ad inviare una nuova password con cui l'utente ha potuto effettuare un nuovo accesso dal proprio cellulare in data 11/12/2017. Tim inoltre, per effetto di una nuova segnalazione, ha inviato nuovamente una password provvisoria, da modificare dopo il primo accesso, in data 10/01/2018. L'operatore è del parere che non sembra rispondente al vero che la segnalazione di rigenerazione password – laddove voglia intendersi quale una sorta di reclamo suscettibile di indennizzo perché rimasto asseritamente privo di risposta – sia stata ignorata dall'esponente società TIM.

Inoltre l'operatore asserisce non essere stata provata dal ricorrente, la natura business del rapporto contrattuale sorteso all'utilizzo del servizio di posta elettronica.

Memoria di replica del ricorrente

Il ricorrente con memoria di replica depositata in data 09/03/2018 pervenuta al prot n. 2876 del 12/03/2018 nel confermare le proprie richieste, produce documentazione probatoria in merito alla natura business del rapporto contrattuale tra l'operatore e l'utente-ricorrente.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti, si rileva che sia il ricorrente che la società Tim spa hanno aderito al tentativo di conciliazione.

IN TEMA DI RITO, riguardo all'eccezione di incompetenza materiale del Corecom adito sollevata dall'operatore con richiamo all'art. 2 della delibera AGCOM n.173/07/CONS, viene qui evidenziato che nella fattispecie in esame la TIM è il gestore della casella elettronica del ricorrente e tale casella è legata al contratto di linea telefonica vigente tra TIM e la parte ricorrente: pertanto si propone il rigetto dell'eccezione di inammissibilità dell'istanza di definizione per incompetenza materiale del Corecom adito, sollevata da TIM.

Rispetto all'eccezione formulata da TIM in ordine alla natura business del rapporto contrattuale sotteso all'utilizzo del servizio di posta elettronica, si prende atto che il ricorrente ha allegato nelle proprie controdeduzioni inviate in data 09/03/2018, prot. n.2876, la seguente documentazione probatoria ad oggetto: "*nota di comunicazione importante delle condizioni di contratto (sub allegato B)*" inviata da TIM all'utente in data 07/12/17; in tale nota la stessa TIM fa esplicitamente riferimento alla natura business del servizio. Pertanto si prende atto della natura business dell'utenza telefonica di cui trattasi.

Si può altresì, dichiarare l'ammissibilità della domanda del ricorrente per quel che concerne il petitum posto in fase di definizione (l'formulario GU14) in ordine al quale si prende atto che lo stesso risulta di contenuto conforme, in riferimento a quanto previsto dall'art.14.111.1.1 della Delibera 276/13/CONS, rispetto al ricorso su formulario UG concluso con udienza di mancata conciliazione.

NEL MERITO, la domanda dell'utente è da ritenersi parzialmente fondata.

1. *Mancata risposta al reclamo.*

Dall'esame degli atti risulta un disservizio che ha interessato la posta elettronica del ricorrente il quale asserisce di aver segnalato il medesimo disservizio all'operatore telefonico; ciò trova riscontro anche nelle memorie della società TIM la quale afferma di essersi adoperata, a fronte della segnalazione, con la fornitura di nuove password al fine di evitare o contenere il disagio all'utente.

Tuttavia l'articolo 8 co. 4 della delibera n.179/03/CSP prevede la risposta al reclamo formulata per iscritto qualora il reclamo è stato respinto (vale a dire il problema non è stato risolto); la normativa impone la forma scritta perché l'operatore deve fornire una risposta adeguatamente motivata e deve indicare gli accertamenti compiuti.

Nel caso di specie l'operatore si è limitato solo a fornire nuova password all'utente, la quale comunque non è stata risolutiva del problema, per cui si ritiene possa essere accolta la richiesta di indennizzo formulata dal ricorrente. Il periodo di indennizzo, come pacificamente riconosciuto e/o non contestato dalle parti, intercorre dalla data del 20/10/2017 al giorno 13/12/2017 (essendo stato ripristinato il servizio di posta elettronica il 14/12/17), per un totale lordo di giorni 54. Pertanto:

giorni lordi 54 da cui bisogna defalcare n. 30 giorni ex art.23, co.3 delle CGC= **24 giorni netti** x **€ 1,00 pro die** ex art. 11 all. A della delibera 73/11/CONS = **Euro 24,00 di indennizzo.**

2. *Indennizzo per sospensione del servizio*

Il ricorrente afferma che un *identico episodio accadde anche nell'agosto 2015, chiuso con un indennizzo di € 850,00* riconosciuto all'utente, attuale ricorrente.

A tal riguardo bisogna precisare che il riconoscimento dell'indennizzo dell'importo sopra indicato non costituisce elemento precedente da poter prendere come riferimento, in quanto riconosciuto a titolo conciliativo e senza assunzione di responsabilità da parte dell'operatore scaturente da un ricorso su formulario UG promosso all'epoca e concluso con il verbale di conciliazione n.404/15 del 02/12/2015 che recita: "*Telecom Italia s.p.a. per mero spirito conciliativo e senza riconoscimento di responsabilità, accorda un indennizzo omnia di €850,00...*".

Entrando nel merito si conferma il periodo temporale di disservizio di 54 giorni (dal 20/10/17 al 13/12/17) sopra accertato per il riconoscimento dell'indennizzo per mancata

risposta al reclamo. Da tale periodo, ai fini dell'indennizzo in parola, bisogna defalcare n. 02 giorni per gli effetti dell'articolo 15, comma 2 delle Condizioni generali di contratto TIM che prevede un impegno dell'operatore a ripristinare il servizio entro il secondo giorno dalla segnalazione.

In via preliminare si precisa che, da quanto dichiarato dalle stesse parti, si evince un disservizio riguardante soltanto il servizio di posta elettronica.

Dalla consultazione delle "Condizioni generali di utilizzo del servizio TIM MAIL" si evince, altresì che il servizio è offerto a titolo non oneroso infatti l'Articolo 4 - 4.3. recita: "Il Servizio accessibile da portale web è offerto in modalità gratuita, laddove non diversamente indicato, al Cliente che conclude attiva il Servizio..." per cui si ritiene che il servizio sia erogato in modalità gratuita non avendo l'utente-ricorrente diversamente dichiarato.

Si ritiene pertanto che, trattandosi di cessazione del solo servizio accessorio di posta elettronica erogato in modalità gratuita si debba applicare il comma 2 dell'articolo 4 dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS che rinvia al comma 4 dell'articolo 3 della medesima delibera il quale prevede un indennizzo dell'importo di € 1,00 pro die. Pertanto:

giorni lordi 54 - n. 2 giorni (ex art. 15, co. 2 delle CGC TIM)= giorni netti 52x1,00€ (art.3 co.4)=Euro 52,00 x 2 (utenza business art.12 co.2)= Euro 104,00 di indennizzo che si riducono a **€ 100,00 (cento/00)** ai sensi del comma 4 dell'articolo 3 dell'allegato A alla delibera 73/11/CONS.

3. *Spese per la presente procedura.*

Visto l'articolo 19, comma 6 della Delibera 173/07/CONS, vista la partecipazione del ricorrente, rappresentato sia in fase di conciliazione che in quella di definizione, considerato il criterio di proporzionalità con l'importo dell'indennizzo si ritiene che la Società TIM s.p.a. debba riconoscere, in favore dell'utente **€ 75,00 (settantacinque/00)** per le spese di procedura per entrambe le fasi procedurali.

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE

Al Direttore del Servizio di supporto al CO.RE.COM. Molise:
di accogliere l'istanza di D.D.F. GU14 prot. 1080 del 29/01/2018 Tim Telecom Italia S.p.A Oggetto della controversia: Interruzione/sospensione del servizio; Oggetto del contratto: Servizio di telefonia fissa – utenza business nei confronti di TIM s.p.a., la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante:

- **€ 24,00 (euro ventiquattro/00)** ex art. 11 all. A della delibera 73/11/CONS.

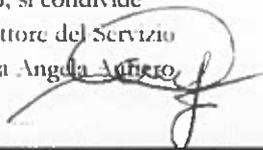
€ 100,00 (euro cento/00) indennizzo ai sensi del combinato disposto degli art.3 co.4 e art.12 co.2 dell'allegato A della delibera n.73/11/CONS.

- **Euro 75,00 (settantacinque/00)** a titolo di rimborso spese di procedura a carico dell'operatore TIM s.p.a.

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

Campobasso, 13/06/2018

Visto, si condivide
Il Direttore del Servizio
dott.ssa Angela Aguzzo



Il Responsabile dell'istruttoria
dott. Luigi Ciambriello

