



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

Numero: **09**

Campobasso, **20/06/2018**

Oggetto: Definizione C.D. GU14 prot. 875 del 23/01/2018 Tim Telecom Italia S.p.A. Oggetto della controversia: Mancata o parziale fornitura del servizio; Interruzione del servizio; Modifiche contrattuali; Spese/fatturazioni non giustificate; Trasparenza contrattuale . Oggetto del contratto: Servizio di telefonia fissa – utenza business. Utenza interessata [087498900].

L'Istruttore
 Responsabile dell'istruttoria
 Luigi Cambriello

Il Direttore del Servizio
 Angela Auliero

[Signature]

[Signature]

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 Assemblee 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 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 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. 875 del 23/01/2018 controversia C.D./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 parzialmente l'istanza di **Definizione C.D. GU14 prot. 875 del 23/01/2018 / Tim Telecom Italia S.p.A. Oggetto della controversia: Mancata o parziale fornitura del servizio; Interruzione del servizio; Modifiche contrattuali; Spese/fatturazioni non giustificate; Trasparenza contrattuale .**

Oggetto del contratto: Servizio di telefonia fissa – utenza business.

nei confronti di TIM Telecom s.p.a., la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante:

- € 180,00 (euro centottanta/00) ai sensi del combinato disposto degli articoli 5 co. 1 e 12 co.2 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS.
- Euro 75,00 (settantacinque/00) a titolo di rimborso spese di procedura a carico dell'operatore TIM Telecom 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.

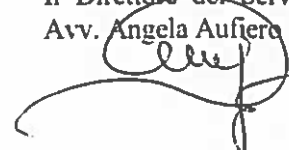
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

La presente determina formata da n. 03 facciate 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.D. GU14 prot. 875 del 23/01/2018

Tim Telecom Italia S.p.A

Oggetto della controversia:

Mancata o parziale fornitura del servizio; Interruzione del servizio; Modifiche contrattuali;
Spese/fatturazioni non giustificate; Trasparenza contrattuale .

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’esperienza 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. 875 del 23/01/2018, 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:

L’istante ha presentato ricorso mediante formulario UG in data 29/09/17, prot. n.10263 non raggiungendo nessun accordo, seppur parziale, con la controparte, come si evince da verbale di udienza di conciliazione n.747 del 20/11/2017. Nessun accordo è stato raggiunto anche in occasione della seduta di udienza di definizione in data 05/06/2018, verbale n. 43.



Posizione del ricorrente.

Il **ricorrente**, titolare di utenza di telefonia fissa business alla voce "descrizione dei fatti" presente nel formulario GU14 dichiara di aver avuto la linea telefonica bloccata nel mese di settembre e di non riuscire né a chiamare né a ricevere. Egli afferma di aver più volte segnalato il disservizio al 191 il quale comunicava la fase di attivazione della FIBRA (che l'utente dichiara di non aver mai richiesto), nonché la risoluzione del problema in pochi giorni. L'istante lamenta, infine che è stato bloccato anche il servizio di trasferimento di chiamata.

Il ricorrente chiede a mezzo formulario GU14:

1. *Un risarcimento più elevato di quello che ci è stato proposto.*

Posizione dell'operatore.

Tim Italia s.p.a., con memoria inviata via PEC il 28 febbraio 2018 prot. n. 2433, ha eccepito che il ricorrente non ha fornito alcun elemento da cui desumere sia l'effettività del pregiudizio subito, sia il nesso causale tra questo e l'evento sia la relativa riconducibilità alla sfera giuridica di TIM.

Entrando nel merito l'operatore afferma che le segnalazioni ricevute dall'istante sono state risolte nel rispetto dei termini contrattuali previsti e che in riferimento all'isolamento protratto dal 06 al 26 settembre 2017 si tratti di un disservizio per cui sono stati aperti numerosi tickets che hanno riportato al ripristino integrale del servizio in data 30/09/17.

L'operatore asserisce che nessun reclamo scritto è stato prodotto dall'utente e che il successivo intervento fattivo dell'operatore ben vale quale riscontro per *facta concludentia* ai reclami del ricorrente, a tal fine richiama la delibera 184/16/CIR e l'art. 15 delle condizioni generali di contratto.

TIM, infine, ritiene che il servizio di trasferimento di chiamata non sia suscettibile di indennizzo, potendosi assimilare ad un servizio accessorio ex art.4 co.2 delibera 73/11/CONS.

Passando all'esame della questione,

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

IN TEMA DI RITO, deve dichiararsi l'ammissibilità della domanda del ricorrente per quel che concerne il petitum posto in fase di definizione Formulario GU14 in ordine al quale si prende atto che lo stesso risulta di contenuto conforme, in riferimento a quanto previsto dall'art.14.III.1.1 della Delibera 276/13/CONS, rispetto al ricorso su formulario UG concluso con udienza di mancata conciliazione.

Il ricorrente chiede, nel formulario GU14, un "*risarcimento più elevato di quello che ci è stato proposto*". Nella interpretazione del petitum si ritiene che l'entità del risarcimento ritenuto congruo dal ricorrente sia da confrontare con quanto proposto dall'operatore in sede di conciliazione di importo non menzionato agli atti. Bisogna altresì considerare che, pur essendo la richiesta di risarcimento del danno estranea alla competenza dell'Autorità la cui sfera riguarda esclusivamente la liquidazione di indennizzi o rimborso/storno di somme non dovute, tuttavia se, come nel caso in specie, nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione del criterio di efficienza e di ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di un accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte ricorrente.

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



1. *Un risarcimento più elevato di quello che ci è stato proposto.*

Dall'esame della documentazione agli atti si rileva un disservizio che ha interessato la linea telefonica per il servizio voce, nell'arco temporale dal 06 settembre 2017 al 26 settembre 2017 per un totale di 20 giorni, dato atto che come da documentazione prodotta agli atti da TIM, il reclamo è avvenuto in data 06/09/18 ed il ripristino del servizio in data 26/09/18. Tale disservizio si ritiene sia oggetto di indennizzo ai sensi dell'articolo 5 comma 1 dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS trattandosi di completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore come si evince dalle memorie dell'operatore il quale precisa di aver ripristinato il servizio nei termini contrattuali (per *facta concludentia* ai fini della risposta al reclamo) e quindi ammettendo l'esistenza del disservizio. Ai predetti 20 giorni lordi bisogna defalcare n.2 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. Pertanto il periodo indennizzabile si configura in 18 giorni netti. Giorni 18 da moltiplicare per €5,00 pro die (art.5 co.1 all.A del. 73/11/Cons) e poi moltiplicare per 2 in quanto trattasi di utenza business:

giorni 20 - 2 = 18 x €5,00 pro die = € 90,00 x 2 (business) = € 180,00 indennizzo ai sensi dell'articolo 5 co. 1 e 12 co.2 dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS

Mancata risposta al reclamo.

Dalla lettura della descrizione dei fatti si evincono reiterate segnalazioni del disservizio, comunicate dall'utente al n. 191 che potrebbero configurare l'ipotesi di indennizzo per mancata risposta al reclamo, anche se non richiesto dall'istante; tuttavia un eventuale riconoscimento di indennizzo non produrrebbe effetti in quanto la TIM Telecom ha provveduto al ripristino del servizio nell'arco temporale di 20 giorni quindi in tempi inferiori rispetto ai 30 giorni ad appannaggio dell'operatore, riservati per la risposta ai sensi dell'art. 23 comma 3 delle condizioni generali di contratto; pertanto si ritiene di poter considerare il ripristino del servizio (comportamento per *facta concludentia*) quale risposta dell'operatore intercorso entro i 30 giorni ex art.23, co.3 delle CGC; per quanto premesso si ritiene non sussistano i presupposti per il pagamento di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

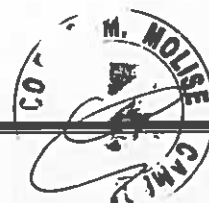
Interruzione del servizio di "trasferimento di chiamata".

Riguardo alla interruzione del servizio accessorio di "trasferimento di chiamata" lamentata dal ricorrente nella descrizione dei fatti del formulario GU14, si ritiene che la domanda non possa essere accolta per gli effetti dell'articolo 4 comma 2 dell'allegato A alla delibera /3/11/CONS che per i servizi accessori, prevede il riconoscimento di indennizzi se il disservizio riguarda "solo servizi accessori" quindi escludendo il caso in cui il disservizio ricomprenda anche altri servizi oltre quelli accessori come la fattispecie di cui trattasi.

Pertanto si ritiene che la richiesta non possa essere accolta.

Rimborso spese di procedura

Visto l'articolo 19, comma 6 della Delibera 173/07/CONS, pur se non sono state richieste le spese di procedura, vista la partecipazione del ricorrente 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 Telecom s.p.a. debba riconoscere, in favore dell'utente € 75,00 (settantacinque/00) per le spese di procedura per entrambe le fasi.



TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE

Al Direttore del Servizio di supporto al CO.RE.COM. Molise:
di accogliere parzialmente l'istanza di Definizione C.D. GU14 prot. 875 del 23/01/2018 / Tim Telecom Italia S.p.A. Oggetto della controversia: Mancata o parziale fornitura del servizio; Interruzione del servizio; Modifiche contrattuali; Spese/fatturazioni non giustificate; Trasparenza contrattuale .

Oggetto del contratto: Servizio di telefonia fissa – utenza business.

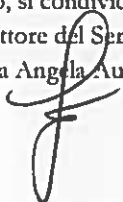
nei confronti di TIM Telecom s.p.a., la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante:

- € 180,00 (euro centottanta/00) ai sensi del combinato disposto degli articoli 5 co. 1 e 12 co.2 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS.
- Euro 75,00 (settantacinque/00) a titolo di rimborso spese di procedura a carico dell'operatore TIM Telecom s.p.a.

3) 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 Aufiero



Il Responsabile dell'istruttoria
dott. Luigi Ciambriello

