

DELIBERA N. 2/2025

**XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/703839/2024)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 30/1/2025;

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*”;

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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 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, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 20/09/2024 acquisita con protocollo n. 0245823 del 20/09/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla linea di tipo privato XX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) dall'inizio del mese di luglio 2024, i servizi voce e dati e il servizio pay-tv Netflix risultavano interrotti, senza che TIM abbia dato alcun riscontro ai reclami formulati dall'utente per il tramite del servizio clienti, reclami che la stessa TIM conferma in sede di procedimento GU5, asserendo quanto segue: "Memorie/Contro deduzioni 06/08/2024 16:39 Comunicazione Creato da: TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) Buonasera, il settore preposto ci comunica che sulla linea non vi sono segnalazioni aperte di guasto. L'ultima aperta per mancata connessione risulta riparata dal 9 luglio, da allora non si riscontriamo disservizi. Ultima Connessione del 31-7-2024, il cliente è connesso da allora";

b) in realtà, i servizi non erano mai stati ripristinati né vi sono comunicazioni in merito da parte di TIM;

c) solamente a seguito dell'istanza GU5 depositata il 01/08/2024, i servizi venivano riattivati in data 08/08/2024.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) il rimborso dei canoni per tutto il periodo di interruzione;

II) il versamento di congruo indennizzo per la totale interruzione dei servizi voce, dati e pay tv, da inizio luglio 2024 al 8/08/2024;

III) indennizzo per il mancato riscontro ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) sulla linea in oggetto non c'erano segnalazioni di disservizio ancora in gestione alla data del GU5 (1.8.2024);

2) l'ultima segnalazione aperta dall'utente per mancata connessione dati risultava già chiusa e il servizio ripristinato in data 9.7.2024; da allora non sono più stati segnalati disservizi;

3) dal 9.7.2024 la linea ha sempre funzionato correttamente e prova ne è che non ci sono reclami.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante precisa che nella propria memoria, così come in sede di GU5/695413/2024, TIM conferma la segnalazione di guasto di inizio

luglio 2024, indicando nella data del 09/07/2024 la risoluzione, senza tuttavia produrre traffico voce e dati: il servizio non era stato ripristinato, al punto che l'utente era costretto a presentare istanza di adozione di provvedimento temporaneo e solamente a seguito del deposito della predetta istanza del 01/08/2024, Tim riattivava i servizi l'08/08/2024. Il gestore pertanto non ha fornito la prova di avere correttamente fornito i servizi, per cui, peraltro, l'utente ha sempre pagato le fatture, come si evince dalla memoria TIM.

In merito alla circostanza per cui la segnalazione avrebbe riguardato solamente il servizio dati, smentisce quanto asserito e non provato da TIM, affermando che il disservizio ha riguardato anche la linea voce e la Pay TV (e non poteva non essere, stante che dal mancato funzionamento del servizio dati deriva il mancato funzionamento di tutti gli altri servizi, voce, non risultando la linea di tipologia analogica, e Pay TV, fruibile solamente con il corretto funzionamento del servizio dati-fibra). In merito al mancato riscontro al reclamo, infine, asserisce che TIM nulla dice né produce a dimostrazione di avere dato correttamente riscontro. Insiste pertanto per l'accoglimento delle proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

La domanda può essere parzialmente accolta, secondo quanto di seguito precisato.

Nella sostanza, l'istante lamenta un disservizio che ha interessato la linea voce e dati, oltre al servizio payTV (TimVision con Netflix), a decorrere dagli inizi del mese di luglio 2024 e sino alla risoluzione, avvenuta in data 8 agosto 2024, a seguito di procedimento GU5.

In data 1 agosto 2024 l'istante depositava formulario GU5 per ottenere la riattivazione dei servizi sopra citati. Il 6 agosto Tim riferisce di una segnalazione di guasto, gestita con esito positivo il 9 luglio e dichiara l'insussistenza di successivi disservizi. Il cliente, sempre in sede di procedimento GU5, in data 8 agosto dichiarava che i servizi avevano ripreso a funzionare regolarmente, ma che, nei giorni precedenti, il disservizio era continuato.

In relazione a tanto, si evidenzia che, in base all'articolo 3, comma 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, "i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione"; a fronte, poi, della contestazione di un disservizio da parte del cliente, spetta all'operatore fornire la prova della regolare erogazione del servizio o del fatto che il disservizio sia dipeso da causa a lui non imputabile.

In questo caso, il gestore ha dichiarato che la problematica era stata risolta il 9 luglio 2024, ma non ha fornito alcuna prova della regolare fruizione del servizio, ad esempio depositando i tabulati concernenti il traffico voce e dati realizzato, oppure un report, firmato congiuntamente da cliente e tecnico Tim, che attestasse il ripristino del servizio.

Tanto premesso, va riconosciuto all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 6 del Regolamento indennizzi, per l'interruzione dei servizi voce, dati e del servizio accessorio Tim Vision.

Circa i termini, si ritiene di considerare come dies a quo la data dell'8 luglio 2024, tenuto conto che non sono stati depositati reclami e l'unica evidenza è costituita dal fatto che il 9 luglio vi è stato l'intervento del gestore; come dies ad quem, va considerato l'8 agosto 2024, data di riattivazione dei servizi; pertanto, fatti i conti, spetta all'utente la somma di euro 511,50 (16,50 euro/die X 31gg. L'importo di 16,50 euro/die è stato calcolato considerando: 6 euro per il servizio voce, 8 euro per il servizio dati FTTC, con la maggiorazione di 1/3 ex art. 13, comma 2 del Regolamento indennizzi, e 2,50 euro per il servizio accessorio di payTV).

Per gli stessi motivi, l'istante ha diritto allo storno/rimborso degli addebiti riferiti ai servizi voce e dati sulla linea 0755452504 ed al servizio Tim Vision con Netflix, per il periodo 8/7/2024 – 8/8/2024, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

Non può invece essere riconosciuto l'indennizzo per mancato riscontro al reclamo: oltre, infatti, a non essere stata documentata la data esatta del reclamo, va evidenziato che l'istanza UG è stata depositata il 1 agosto 2024, prima quindi dello spirare del termine dei 30 giorni "liberi" che il gestore ha per rispondere ai reclami. A questo proposito, si evidenzia che il comportamento dell'utente che propone formulario UG prima di attendere i tempi di risposta contrattualmente convenuti, in caso di adesione dell'operatore, è considerato de facto alla stregua di una rinuncia al riscontro alla segnalazione: è nella sede del procedimento di conciliazione (eletta dall'utente stesso, tramite la presentazione del formulario UG, a luogo deputato allo scambio di comunicazioni e proposte) che le parti possono interloquire sulla problematica occorsa.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento della domanda presentata dal sig. XXX, via XX, X – 0X X, l'operatore Tim SpA, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti riferiti ai servizi voce e dati sulla linea XXX ed al servizio Tim Vision con Netflix, per il periodo 8/7/2024 – 8/8/2024, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente;
- versare all'istante la somma di euro 511,50, a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate degli interessi legali, calcolati dalla data della presentazione della domanda, sino al saldo effettivo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Perugia, 30 gennaio 2025

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli

(firma apposta digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge)