

DELIBERA N. 92/2024/Corecom Toscana
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/650820/2023)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 23 maggio 2024;

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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza della società XXX, del 14/12/2023 acquisita con protocollo n. 0320452 del 14/12/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto privato uso pubblico sull’utenza n. 057167xxxx con la società Tim Spa (Kena Mobile), di seguito, per brevità, Tim, lamenta l’interruzione della linea.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

di avere segnalato dal 26 ottobre 2023 l’*“interruzione linea telefonica 057167xxxx (linea privato uso pubblico) contattando il 80013xxxx”*.

Di avere effettuato la *“seconda segnalazione in data 31/10/2023 e Terza segnalazione in data 02/11/2023”* e quindi in data 6 novembre 2023 quando l’operatore ha riferito che il disservizio era dovuto a *“causa è di interventi da parte del comune per dei lavori lunga la strada che hanno causato danno alla linea”* e di avere aperto una segnalazione.

In data 8 novembre 2023, contattava a mezzo email il Comune di xxx chiedendo *“informazioni sui lavori nella provinciale 80 che hanno causato un danno alla (...) linea telefonica”* e comunicando di avere *“segnalato il problema a telecom in data 26 ottobre”* che li aveva informati che *“il guasto deriva[va] dalla lavorazione in strada e che non po[tevano] intervenire momentaneamente”*.

In data 22 novembre 2023, il Comune di xxx, in risposta alla comunicazione dell’istante, riferiva *“che nessuna lavorazione del cantiere in essere all'xxx può avere danneggiato la vs linea telefonica in quanto gli interventi effettuati per ora dall'impresa*

in rotatoria per la sua messa in prova sono stati eseguiti nei mesi scorsi estivi e non di recente. Aggiungiamo inoltre che TIM non ha richiesto alcuna autorizzazione all'intervento al Comune tramite la PEC dell'Ente, probabilmente la richiesta è stata fatta alla Città Metropolitana di xxx in qualità di ente gestore della strada provinciale 80 del xxx”.

In pari data, l'istante scriveva a mezzo e mail alla città metropolitana ed esponeva quanto segue: *“in merito ai lavori sulla provinciale 80 via xxx. Il cantiere che si trova sul posto ha rotto un cavo della nostra linea telefonica in data 26 ottobre. Stavamo cercando di capire di chi fosse la competenza. Tim ci comunica che ha inviato una pec di richiesta per intervento. Ma nessuna risposta da parte vostra. Il comune di xxx non ha ricevuto nessun avviso da Tim comunicandomi di fare riferimento al vostro indirizzo pec. Se gentilmente mi potreste dare delle informazioni. Altrimenti dovrò fare richiesta danni a Tim poiché il periodo di disagio sta diventando estremamente lungo”.*

L'istante ha poi rappresentato che tale circostanza ha creato grave disagio all'attività *“con continue lamentele dei clienti. Tale numerazione è utilizzata per ricezione prenotazioni ristorante”.*

Stante la mancata risoluzione del problema, il 1° dicembre 2023, nell'ambito della procedura conciliativa, inoltrava al Corecom della Regione Toscana una richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, volta ad ottenere il funzionamento dell'utenza, a seguito del quale, l'utenza era riattivata e il relativo procedimento era dunque archiviato.

In data 14 dicembre 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) “ripristino immediato”;*
- ii) “indennizzo per disservizi subiti da calcolare in base alla data di ripristino e non inferiore ad € 1.500.00”;*
- iii) “indennizzo per mancata risposta ai reclami per € 300.00”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha precisato che oggetto della contestazione è l'“utenza fissa n. 057167xxxx – privata USO PUBBLICO – attiva”.

Quindi, in via preliminare, l'operatore ha eccepito *“l'inammissibilità della richiesta pecuniaria avversaria, attesa la natura esclusivamente risarcitoria della medesima che – quantificata in €1500– risulta comunque svincolata dalle ipotesi normativamente previste ex delibera 347/18/CONS”.*

Nel merito, Tim ha eccepito che *“le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate e, comunque, totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale”.*

Al riguardo, l'operatore ha dedotto che *“parte istante sostiene che la linea 057167xxxx avrebbe subito malfunzionamenti dal 26.10.23 al 5.12.2023. A dire dell'istante TIM avrebbe omesso di ripristinare i servizi, nonostante i reclami. Sulla scorta di tali presupposti, la controparte richiede rimborsi e indennizzi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza neppure indicare puntualmente il dies a quo ed il dies ad quem dei singoli episodi e, comunque, le modalità con le quali l'asserito disservizio si sarebbe manifestato. Non si comprende, infatti, se lo stesso sia consistito in una interruzione di servizi o in una semplice assenza di linea o in altro”*.

“L'istante, invero, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM”.

Con riferimento alla richiesta d'indennizzo, Tim ha dedotto che *“quanto lamentato ex adverso non trova riscontro nei sistemi di TIM. In primo luogo, infatti, dalle verifiche operate a sistema, è emerso che l'utenza intestata alla XXX è un impianto privato, affidato in gestione per uso pubblico. Tale circostanza, in applicazione delle condizioni generali, determina l'assenza di fattispecie indennizzabili, in caso di guasto (Doc.1)”*.

“Non sono documentati reclami indirizzati all'apposito servizio clienti (PEC: comunicazionitelefonipubblica@pec.telecomitalia.it Email: Servizio.clientitp@telecomitalia.it), pervenuti in data antecedente all'introduzione del GU5 del 1.12.2023”.

“Infine, si segnala che, a tutto voler concedere, la linea concessa ad uso pubblico è stata oggetto di brevi, parziali malfunzionamenti, comunque avvenuti per una ipotesi di forza maggiore. Il disservizio lamentato, infatti, come dimostrato dal tenore delle PEC inoltrate alla città metropolitana di xxx da parte istante, è stato cagionato da lavori stradali che hanno lesionato la rete. La problematica ha, dunque, determinato la necessità di intervenire previa richiesta di permessi e autorizzazioni di terzi e, poi, di procedere con interventi tecnici su cavi interrati; circostanze queste che hanno inevitabilmente compromesso la tempestività del ripristino”.

“Il disservizio, comunque, non appena segnalato in sede di GU5 è stato ripristinato dal 5.12.2023”.

“In ragione di quanto dedotto il malfunzionamento non può essere ritenuto suscettibile di indennizzo: da un lato, infatti, si tratta di telefonia PUBBLICA, come tale non oggetto di indennizzo in caso di malfunzionamento; sotto altro profilo, comunque, le problematiche sono generate da circostanze di forza maggiore o da fatti imputabili a terzi che escludono l'indennizzabilità di eventuali disservizi”.

“Non sussistono, dunque, i presupposti per riconoscere, a favore dell'istante, alcuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS”.

Tim ha concluso per il rigetto integrale dell'istanza.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare a fini istruttori, è stato richiesto alle parti di depositare il contratto firmato relativo all'utenza oggetto di controversia e un conto telefonico, onde verificare l'eventuale carattere promiscuo dell'utenza.

All'esito della suddetta richiesta e in base alla documentazione agli atti, (c.fra Deconto/Fattura Tim dicembre 2023 e condizioni generali per l'affidamento di un telefono pubblico allegato 1 della memoria difensiva) si evince che il servizio relativo all'utenza oggetto della presente disamina costituisca un punto di telefonia pubblica, si ritiene che la controversia sia esclusa dall'ambito di applicazione della Delibera Agcom 203/18/CONS, come da ultimo modificata dalla Delibera 194/23/CONS che, all'art. 1, lettera l) che delimita la competenza dell'Autorità alle controversie tra utenti ed operatori, definendo «l'utente» come «ogni persona fisica o giuridica che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico».

Ciò posto, alla luce della documentazione agli atti, trattandosi di servizio di telefonia pubblica ovvero di «servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico», come tale, esula dalle competenze dell'Autorità e dall'ambito di applicazione del citato Regolamento.

L'istanza è dunque rigettata.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di Tim Spa (Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle



procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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

Firenze, 23 maggio 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)