

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/639235/2023****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA sxxx m. - TIM SpA (Kena mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito “Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza dell’utente sxxx m., del 19/10/2023 acquisita con protocollo n. 0268772 del 19/10/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare di una utenza telefonica fissa con un contratto per servizi di telefonia fissa e servizi internet/adsl con la società TIM S.p.A., nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: “II CLIENTE HA SUBITO LA TOTALE ASSENZA DI LINEA TELEFONICA ED INTERNET DAL 30.1.2023 AL 10.2.2023. DURANTE GLI 11 GIORNI DI DISSERVIZIO HA EFFETTUATO NUMEROSE SEGNALAZIONI AL SERVIZIO CLIENTI TRAMITE L'APP DELL'OPERATORE, COME RISULTA DAGLI ALLEGATI

SCREENSHOT". In base a tali premesse, l'istante ha richiesto indennizzi come da normativa per € 600,00.

L'operatore TIM S.p.A., nella propria memoria difensiva, "chiede che venga accertata e dichiarata l'infondatezza nel merito dell'istanza presentata". Nello specifico ha eccepito: " L'utente ha dedotto un malfunzionamento di undici giorni, depositando degli screenshot relativi al ticket di guasto n. 0080538006 del 30 gennaio 2023. Tale ticket di guasto, come certificato dalle stesse schermate allegate dall'istante, è stato chiuso con la riparazione del guasto in data 9 febbraio 2023. I giorni effettivi di durata del guasto, quindi, sono dieci, ai quali, tuttavia, va detratta la franchigia di die giorni lavorativi per l'intervento previsti dalla carta dei servizi di Tim (cfr. Doc. 1, pag. 19). Pertanto, i giorni realmente indennizzabili sono sette. A fronte di ciò, peraltro, Tim ha già avanzato la propria congrua proposta conciliativa in fase di conciliazione, presente nel fascicolo UG/624928/2023, di seguito riportata: "Tim, per spirito conciliativo, accorderà un indennizzo omnicomprensivo di 60,00 €, a seguito della riparazione del guasto sulla linea Fibra 0.xxxxxxxx, entro 120 gg dalla sottoscrizione del presente accordo, sulle coordinate bancarie IBAN: IT38C0306905058100000004683".

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti. Dagli atti risulta un malfunzionamento totale della linea dal 30.1.2023 al 9.2.2023 per un totale di 10 gg non contestata dal gestore e da indennizzare nella misura di cui all'art. 6, comma 1, dell'Allegato "A" della Deliberazione n. 73/11/CONS per un totale complessivo, per entrambi i servizi voce/dati di € 112,00 tenuto conto della maggiorazione di cui all'art. 13, comma 3, per il servizio Fibra. I giorni devono essere conteggiati detraendo le 48 ore utili alla risoluzione del disservizio. Nulla è dovuto a titolo di indennizzo da "mancata risposta al reclamo" dal momento che il disservizio è stato risolto, per facta concludentia, ancor prima dei trenta giorni utili alla risposta allo stesso.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 19/10/2023, è tenuta a corrispondere all'istante, per i disservizi di cui in motivazione, la complessiva somma di € 112,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Roberto Rizzi

f.to