

DELIBERA n°_28_

**XXXX XXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/668607/2024)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 28/08/2024;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Approvazione del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento 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 modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 13/03/2024 acquisita con protocollo n. 0078726 del 13/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. XXXX XXXX (di seguito Istante o Utente) in relazione al servizio di telefonia fissa XXXXXXXXX, di tipo privato, nell’istanza introduttiva del procedimento, dichiara quanto segue. Ritardata riparazione dei guasti sulla linea telefonica dell’utenza XXXXXXXXX, che hanno di fatto isolato la linea per i periodi sotto indicati: 15/06/22-24/06/22, 03/09/22-15/09/22, 10/01/23-27/01/23, 13/03/23-20/03/23, 27/03/23-08/04/23, 19/04/23-26/04/23, 19/11/23-02/12/23. Tali guasti hanno interessato la linea voce, la linea ADSL e il servizio TIM Vision. Nessuna risposta è stata fornita ai reclami scritti presentati al gestore. I guasti, come più volte segnalato, si verificano per le precarie riparazioni effettuate sulla linea senza mai prevedere interventi risolutivi. L’Istante in ragione di quanto lamentato chiede: 1) indennizzo per il totale isolamento della linea telefonica (voce e adsl) di 77 gg. Euro 924,00; 2) indennizzo per mancata fruizione del servizio Tim Vision euro 231,00; 3) indennizzo per la mancata risposta ai reclami euro 300,00.

2. La posizione dell’operatore

TIM SpA (di seguito TIM o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara in sintesi quanto segue. La linea telefonica in oggetto è attiva dal 01/12/2008. Da una verifica sul retrocartellino guasti, risultano presenti alcuni disservizi, ma non imputabili a TIM. Ai reclami dell’istante, TIM ha dato riscontro scritto con lettere del 22/7/2022 e del 7/3/2024.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste avanzate dall'istante trovano parziale accoglimento per le motivazioni e nei limiti che seguono. Nel merito l'istante lamenta ripetute interruzioni dei servizi, sia voce che internet, nonché la conseguente mancata fruizione del servizio accessorio Tim Vision. L'istante a supporto delle proprie affermazioni fornisce un elenco delle segnalazioni effettuate per informare l'operatore riguardo a tali circostanze e deposita copia del reclamo datato 16 gennaio 2024, inviato alla TIM via PEC, mediante il quale ha chiesto la corresponsione di indennizzi per i ritardi nel ripristino della linea. L'operatore nei propri scritti difensivi, nel confermare di fatto le contestazioni dell'istante, dichiara che tali disservizi sono stati causati da circostanze a lui non imputabili, senza tuttavia fornire alcuna evidenza a supporto di tale asserzione. In riferimento alle richieste indicate ai punti 1) e 2), si osserva che, in base alla direttiva generale sui servizi di telecomunicazioni, come stabilito nella Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo l'orientamento consolidato dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto delle condizioni contrattuali, inclusi gli obblighi temporali. Nel caso in cui l'utente segnali un ritardo nel ripristino del servizio telefonico rispetto alle tempistiche stabilite nel contratto, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze contestate non sono imputabili a lui o che siano dovute a problemi tecnici non causati dalla sua negligenza. Inoltre, il gestore deve fornire la prova di aver informato adeguatamente l'utente sulle difficoltà riscontrate nell'adempire all'obbligazione, garantendo così la comprensione da parte dell'utente. Se l'operatore non soddisfa questo onere probatorio, come nel caso in esame, si deve considerare l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Di conseguenza l'operatore è tenuto, non solo a rimborsare l'importo fatturato per i periodi di disservizio, ma anche a corrispondere un indennizzo complessivo di euro 1.116,50, come previsto dall'art. 6 del Regolamento Indennizzi allegato A alla delibera 347/18/CONS. Tale importo è stato quantificato moltiplicando 77 giorni di interruzione della linea per 6 euro, per ciascun servizio principale (voce e internet), e per 2,50 euro per il servizio accessorio (TIM Vision). In parziale accoglimento poi della richiesta di cui al punto 3), l'operatore è tenuto a corrispondere un indennizzo di euro 62,50, ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento Indennizzi. Tale somma è stata calcolata moltiplicando euro 2,50 per 25 giorni di ritardata risposta al reclamo, periodo compreso tra il 16 gennaio 2024, data del reclamo, e l'11 marzo 2024, data dell'esperimento del tentativo di conciliazione, dedotti i 30 giorni previsti dal contratto per la risposta. Non risulta infatti che l'operatore abbia fornito riscontro al reclamo ai sensi dell'art. 8, comma 4, dell'allegato A alla Delibera n. 179/03/CSP.

DELIBERA

di accogliere parzialmente le richieste del sig. XXXX XXXX. La TIM SpA è tenuta a rimborsare l'importo fatturato per i periodi di disservizio (77 gg) e a corrispondere un indennizzo complessivo di euro 1.179,00 (Millecentosettantanove/00) di cui: euro 1.116,50, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento Indennizzi allegato A alla delibera 347/18/CONS ed euro 62,50, ai sensi dell'art. 12, comma 1, del medesimo Regolamento.

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.

Palermo 28/08/2024

IL PRESIDENTE