



CORECOM Lazio



DETERMINA 55 Fascicolo n. GU14/674937/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Gxxx
Rxxx Oxxx - TIM SpA (Telecom Italia, 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 Gxxx Rxxx Oxxx, del 17/04/2024 acquisita con protocollo n. 0110385 del 17/04/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'utente lamenta il disservizio da interruzione della linea dati verificatosi sulla propria utenza nel periodo dal 12.02.2024 all'8.4.2024. Per i citati disservizi l'utente presentava istanza GU5, a seguito della quale otteneva ripristino della linea con decorrenza 8.04.2024. Premesso quanto sopra, l'utente richiedeva: i. Indennizzo per interruzione linea voce e dati; Storno e rimborso dei canoni pagati durante il disservizio: iii. Indennizzo da ancata risposta al reclamo.

Con memoria difensiva si costituiva l'Operatore il quale, in via preliminare eccepiva l'inammissibilità e improcedibilità dell'istanza in quanto contenente richieste generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, totalmente prive di riscontro documentale. Nel merito del contestato disservizio, TIM precisava quanto segue: "dalle verifiche operate a sistema, è emerso che l'utenza intestata alla parte istante è stata oggetto solamente di un parziale e temporaneo malfunzionamento, generato da fatto non imputabile a TIM. Riteneva pertanto il Gestore che il disservizio ex adverso lamentato fosse comunque stato risolto nel più breve tempo possibile e con il minor disagio possibile e che pertanto in nessun caso poteva configurarsi un indennizzo o un rimborso in favore dell'utente. Concludeva, pertanto, chiedendo il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto e, in ogni caso, non provata oltre che non reclamata fino all'istanza del 7.3.2024.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, la domanda di indennizzo per il malfunzionamento dell'utenza, ex art. 6, comma 1, Del. 347/18/CONS, è fondata nei limiti che seguono. Dalla documentazione in atti è possibile accertare che, effettivamente, la prima segnalazione è coincidente con il deposito dell'istanza Gu5, e relativo UG, del 7.3.2024. Mentre la data di effettivo ripristino del servizio emersa dalle documentazioni depositate all'esito del procedimento GU5, è quella dell'8.4.2024 data in cui l'operatore dichiara, e l'utente non contesta, la risoluzione del guasto in conseguenza dell'intervento del tecnico. Pertanto il caso di specie configura, solo per il periodo sopra richiamato, un'ipotesi di disservizio prevista ex art. 6 comma 1 ex All. A Del. 347/18/Cons a mente del quale: "In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione". A fronte di ciò non offrono idonea confutazione le generiche allegazioni del Gestore il quale non ha dimostrato di aver posto in essere tutte le attività tecniche possibili alla risoluzione del problema. Ed invero, nel caso di specie è possibile richiamare l'orientamento dell'Autorità in forza del quale "Sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'utente, e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l'operatore non sia riuscito a risolvere il guasto" (Agcom Delibera n. 3/10/CIR); proprio in tale ottica: "Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere prima facie considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori". Nel caso in esame, si evidenzia quindi una responsabilità in capo all'operatore, con conseguente diritto dell'utente all'indennizzo previsto. Poste tali premesse, l'indennizzo sarà dovuto per il periodo sopra evidenziato, detratti i 2 giorni previsti dalla carta dei Servizi per la tempestiva risoluzione del guasto, così per € 6,00, per un totale di € 348,00. Si dispone altresì il rimborso dei canoni, laddove pagati, per i soli periodi oggetto di isolamento completo del servizio dati. La mancanza di un valido reclamo in atti non consente la liquidazione di alcun indennizzo a tale titolo.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 17/04/2024, è tenuta a corrispondere all'utente la somma di € 348,00 maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, nonché a stornare/rimborsare le somme contabilizzate nel periodo oggetto di isolamento individuato.

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
INES DOMINICI

F.TO