

DELIBERA n°_30_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/454099/2021)**

Il Corecom Sicilia

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 01/042022;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

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 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 06/09/2021 acquisita con protocollo n. 0353571 del 06/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 30 Novembre 2020, l'utente segnalò l'interruzione della linea. Nonostante le diverse segnalazioni riportate negli sms allegati in piattaforma, il problema non venne risolto. Con GU5 del 28.1.2021, venne chiesta la riattivazione d'urgenza e venne emesso un provvedimento, al quale, in data 19.3.2021, la TIM dichiarò rispose sostenendo che serviva la conversione inversa perchè la fibra era inesercibile. La linea venne riattivata a 9 mega e a intermittenza. Pertanto, l'utente, inviò richiesta di chiusura del contratto. Per tale stato di cose, le richieste oggi avanzate sono: 1) Indennizzo per interruzione della linea dal 30.11.2020 al 19.3.2021 per € 1308; 2) Storno fatture emesse durante il disservizio.

2. La posizione dell'operatore

In riferimento alla presente istanza di definizione, la Telecom rileva che l'art. 8 della Delibera 179/03/CSP, stabilisce al comma 1 che " Gli organismi di telecomunicazione devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono", pertanto a disposizione degli utenti la società convenuta ha attivato i servizi 187/191. Inoltre il comma 3 di detto articolo, stabilisce che: " Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1". Tale rintracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dalla Telecom in modo da garantire, appunto, la "tracciabilità" di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'AGCOM. Dalla consultazione del retro cartellino, è possibile verificare, la presenza dei seguenti TT:1) Una prima segnalazione di guasto il 07.12.2019 risolta il 21.12.2019 con data chiusura ticket 23.12.2019; 2) Una seconda segnalazione aperta in data 08.01.2021, risolta l'11.01.2021 con data chiusura ticket

12.01.2021; 3) La terza segnalazione aperta in data 14.01.2021, risolta il 19.01.2021 e chiusa il 21.01.2021; §) La quarta segnalazione aperta il 22.02.2021, risolta il 24.02.2021 e chiusa il 25.02.2021 5) La quinta segnalazione aperta il 10.03.2021, risolta il 15.03.2021 e chiusa il 16.03.2021. Nelle varie informazioni che il tecnico inserisce nel dettaglio delle segnalazioni di guasto, (vedi note tecniche allegate) appare chiaro che il servizio non fosse migliorabile a causa della distanza dalla centrale. In fase di gestione del GU5/385460/2021, il 22.03.2021, il tecnico comunicò che non vi fossero alternative 15 marzo 2021 al passaggio da Fibra ad adsl. L'art. 15 delle C.G.A. stabilisce che : “ Telecom si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione.....Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati”. Appare evidente, proseguono le memorie del gestore, che all'utente non spetta nessun tipo di indennizzo, in quanto il guasto de quo è stato determinato da cause non imputabile all'operatore telefonico. L'art. 15.4 delle C.G.A. stabilisce che: “ nel caso di ritardo rispetto al tempo massimo di riparazione Telecom Italia S.p.A. corrisponde, su richiesta del cliente, gli indennizzi di cui al successivo art. 33.....Telecom non è in nessun caso responsabile se il ritardo è attribuibile a forza maggiore o eventi non direttamente attribuibili alla stessa Telecom”. In linea generale, conclude la Telecom, si evidenzia che l'obbligo di fornitura del servizio telefonico, anche se non adempiuto, può comunque non dar luogo ad un ipotesi di responsabilità per il debitore nel caso in cui l'evento impeditivo, dell'obbligo di erogazione del servizio, dipenda da cause a lui non imputabili. In merito si rileva che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Il downgrade verso Adsl consigliato non è stato mai effettuato ne risulta alcuna richiesta di cessazione scritta con azzeramento penali per inesercibilità da parte dell'istante. Per tale ragione, le fatture scoperte sono correttamente emesse ed esigibili, per un totale di € 352,05. L'utenza risulta cessata per morosità in data 05.08.2021, e non vi è la presenza di una richiesta di cessazione della linea. Si deve evidenziare, inoltre, che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. In punto, poi, rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa. Alla luce di quanto esposto, a parere dell'opponente, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

3. Motivazione della decisione

Dal resoconto descritto dalle parti in causa, si è potuto constatare che la linea oggetto di controversia ha subito una serie di interruzioni, che ne hanno reso il suo utilizzo, a tratti frammentario. Tali disservizi, si sono susseguiti dal dicembre 2019 (così come confermato dal gestore) al marzo 2021, totalizzando complessivamente 36 gg di interruzioni. A seguito del GU5, successivamente, il gestore formalizzò l'impossibilità a risolvere definitivamente i problemi riscontrati, se non con una riconversione da fibra ad adsl, con un depotenziamento della sua capacità a 9 mega. A fronte di quanto lamentato, dall'odierno proponente, non fanno testo, in questo caso, le memorie difensive depositate dal gestore, circa la mancanza di reclami in merito che farebbero decadere le ragioni avverse, essendo presenti i ticket di riparazione depositati dallo stesso gestore, così non perfettamente aderenti appaiono le osservazioni circa la genericità delle richieste avanzate in sede di opposizione, che anche in questo caso farebbero dedurre una opposizione alle richieste, in quanto i termini della vicenda sono ben delineati. Pur in presenza di ben 5 ticket di guasto, in un periodo di circa 4 mesi, si ritiene più plausibile riconoscere un indennizzo giornaliero piuttosto che uno riferito all'intero periodo di lamentato disservizio, in ragione della brevità delle interruzioni riscontrate e della prontezza di riparazione documentata dal gestore. Tra l'altro, l'istante non produce, prova, dei periodi di disagio risalenti a date diverse da quelli invece documentati dal gestore, depotenziando l'affermazione che i disservizi risalissero al 30 novembre 2019. Piuttosto è da accogliere la richiesta di storno dell'intera morosità presente ai sistemi contabili, avanzata dall'istante, in quanto riferibile ai mesi in cui il cliente è stato frequentemente disservito e ciò per colpevolizzare l'atteggiamento del gestore che contrattualizzava un servizio fibra, senza le necessarie verifiche tecniche, che ne assicurassero la sua piena utilizzazione. Tant'è che, negli scritti in memoria, lo stesso gestore, giustifica i guasti, additando alla lontananza dalla centrale, l'impianto e la linea in discussione. Risulta ulteriore ammissione di colpa a carico del gestore, la stessa possibilità offerta per evitare i disservizi, nel depotenziare da fibra ad adsl la linea. Soluzione tardiva e inopportuna rispetto ai desiderata del cliente soprattutto irricevibile risulta la giustificazione fornita dalla Telecom Italia spa, circa una mancanza di responsabilità rispetto agli accadimenti oggetto di discussione. Pertanto, essendo inequivocabili i fatti e le responsabilità derivate, sarà cura del gestore procedere pure allo storno delle pendenze in corso. Per ciò che attiene la richiesta di indennizzo avanzata dall'istante, essa viene parzialmente accolta in ragione dell'art 6 dell'Allegato A della delibera 347/18/Cons comma 1 in combinato con l'articolo 13 comma 2, e, pertanto il gestore dovrà indennizzare l'odierno proponente con la somma di euro 6 per ciascun servizio aumentato di un terzo in quanto in presenza di una linea fibra. Alla luce di ciò il corrispettivo da riconoscere all'istante sarà pari a 561,60 euro (sulla base di 36 gg. di interruzioni complessive calcolate sui ticket aperti dal gestore).

DELIBERA

In relazione all'istanza presentata dalla sig. Greco Emanuela C.F. XXXXXXXXXXXX avverso il gestore telefonico Telecom Italia spa, le richieste di parte istante vengono parzialmente accolte, per le ragioni espresse nelle motivazioni di questo stesso provvedimento. Pertanto la Telecom Italia spa sarà tenuta a stornare ogni pendenza economica in atto esistente e relativa alla linea telefonica in contestazione, nonchè, a ritirare senza oneri per l'istante, la pratica di recupero credito in atto pendente. Lo stesso gestore riconoscerà all'istante un indennizzo di euro 561,60 che dovranno essere pagati entro 60 gg dalla pubblicazione in piattaforma AGCOM, mediante bonifico bancario sulle coordinate comunicate dall'istante IBAN n. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX .

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 01/04/2022

IL PRESIDENTE

