

**DELIBERA n°\_28\_**

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/468324/2021)**

### **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 22/10/2021 acquisita con protocollo n. 0418726 del 22/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, la sig.ra XXXX XXXX, descrive che all'inizio dell'autunno 2020 chiamava il servizio clienti dell'operatore TIM (187) per avere informazioni circa la possibilità di modificare il proprio contratto. Attraverso interlocuzione con operatore del servizio 187, le veniva consigliato di passare dal servizio di ADSL Veloce (che fino ad allora aveva utilizzato senza alcun problema) al nuovo e diverso "Tim Super FWA" (consigliata perché più veloce ed economica). Avvenuto il cambio si è trovata privata dell'utilizzo della linea telefonica. La linea infatti, pur risultando attiva, non ha mai garantito segnale alcuno. Dalla fine di Ottobre 2020, ad oggi non è stata trovata una soluzione nonostante i reclami e le interlocuzioni con il gestore. In tutto questo periodo, l'istante dichiara di aver continuato a pagare un servizio mai reso, avendo acconsentito al pagamento automatico dell'utenza attraverso addebito sul c/c bancario. Veniva instaurato frattanto un procedimento di conciliazione davanti al CORECOM Sicilia e, in seno a questo, si chiedeva un intervento tecnico in urgenza tramite procedimento GU5. Neanche tale intervento però risultava essere risolutivo. Ad oggi la situazione è invariata e la sig.ra XXXX XXXX resta senza linea telefonica fissa e senza rete internet, pur continuando a pagare mensilmente il servizio. Per tutto quanto espresso, si chiede che venga ripristinato il servizio telefonico (con relativo originario numero di telefono) e di rete a spese e cura della TIM S.p.a ; la restituzione di quanto versato mensilmente per tutto il periodo di assenza della linea telefonica e di rete; che venga riconosciuto un indennizzo non inferiore a quello previsto dalla stessa carta dei servizi al consumatore della TIM s.p.a.

### **2. La posizione dell'operatore**

In merito all'istanza in oggetto, le repliche del gestore espongono che : da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, a seguito di contatto della titolare con il servizio clienti, in data 27.05.2020 viene emesso un cambio profilo in Tim Super adsl con opzione voce. In precedenza, era attivo il profilo Tutto. Allineato il

periodo di fatturazione, il costo mensile dei conti Tim si abbassa sensibilmente, di oltre 20€ mensili. Tuttavia la cliente, chiede un ulteriore miglioramento ed in data 21.10.2020 viene emesso ordine di passaggio a Tim Super Fwa attivato il 15.11.2020. Nelle varie segnalazioni del gestore, è chiaramente indicato, anche dal tecnico di rete, che non vi è copertura mobile sufficiente perché la linea Fwa funzioni correttamente. A seguito delle segnalazioni della cliente vengono emessi due rimborsi presenti nel conto di gennaio 2021 di € 30,00 ed € 15,00. In data 22.04.2021, viene emesso ordine di conversione inversa linea fonia con Adsl, annullato per irreperibilità cliente il 21.05.2021, tali motivazioni sono riportate anche nella piattaforma conciliaweb di prima istanza. Successivamente a tale data non si riscontrano altre segnalazioni né successive richieste di conversione linea, la quale, risulta attualmente attiva con il servizio in contestazione. E' evidente che la non corretta funzionalità della linea è causata da eccezionalità tecnica ( il servizio viaggia sulla rete mobile), e che la conversione della linea è dipesa dall'irreperibilità dell'utente. Si ritiene, pertanto, non sussistere nessun tipo di responsabilità della Telecom Italia S.p.A. in merito alle doglianze sollevate da parte istante, ravvisandosi, invece, l'eccezionalità tecnica prevista dall'art. 15 comma 4 delle C.G.A. Tale articolo stabilisce che: “ il cliente ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 33 fermo restando che Telecom Italia S.p.A. non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi (mancato/ritardi rilascio dei permessi di scavo, autorizzazioni) non direttamente attribuibili alla stessa Telecom”. Alla luce di quanto esposto, 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**

Preliminarmente, si rileva che le parti, nel corso della predetta udienza, avevano raggiunto un'intesa circa l'indennizzo da riconoscere dal gestore all'istante, salvo poi un ripensamento da parte istante stessa, in quanto comunque intenzionata a richiedere, in sede civile, un riconoscimento del danno cagionato, estraneo alla procedura in corso. Pertanto, nell'annullare il verbale precedentemente stilato, si dava corso alla prosecuzione dell'iter procedurale. Durante l'udienza di discussione, della controversia oggetto di odierna analisi, emergeva che, in effetti, le responsabilità del gestore, non potevano essere ignorate. Ciò, in quanto, l'assistenza del gestore verso il cliente era stata carente sin dal momento della profilazione del cambio tariffario e del cambio della tecnologia a supporto del servizio da offrire. Giova sottolineare, a tal proposito, che prima di ogni variazione di qualsiasi genere, è soltanto il gestore che è a conoscenza della copertura territoriale del segnale, della distanza dalla cabina di trasmissione del segnale, della logistica occorrente per effettuare i lavori etc. Pertanto, rientra nei suoi compiti accertarsi della fattibilità dell'intervento e consigliare al meglio l'utente, prim'ancora di effettuare qualsiasi genere di modifica. Tra l'altro, la richiamata irreperibilità dell'istante, durante i tentativi tecnici di sistemazione della linea, con tecnici a tal uopo incaricati, evidenziata dal gestore, nel corso delle sue memorie difensive, altro non era, che l'impossibilità fisica di ricevere visite non programmate, in forza al fatto che il precario stato di salute

della figlia dell'istante ottantenne, con ella convivente, impediva qualsiasi visita estranea, se non effettuata con specifici protocolli sanitari. A parere dello scrivente, il lasso di tempo trascorso dalle segnalazioni fatte per i problemi sulla linea e la risoluzione (tra l'altro non perfezionata) dei problemi lamentati dall'istante, assume ancora una particolare aggravante, delle richiamate responsabilità del gestore, che, in sintesi, rinviava la risoluzione del problema in tempi non definiti e non informava chiaramente l'istante circa l'impossibilità di risoluzione del disagio. Considerato che l'istante ha tempestivamente evidenziato i problemi sulla sua linea telefonica, fin dalla fine di ottobre 2020 - così come indicato dall'istante, che gli stessi, ad oggi, non sono stati risolti, che ha inoltrato ripetute segnalazioni per la riparazione del guasto, che ha attivato un GU5 senza ricevere alcuna soluzione, si ritiene che, nonostante le motivazioni tecniche addotte dal gestore, le richieste di indennizzo, vadano accolte, applicando l'art 6 dell'Allegato A della Delibera 347/18/Cons che, nello specifico prevede 6 euro al giorno di indennizzo per ciascun servizio non prestato dal gestore. Nel caso specifico, quindi, il gestore, dovrà indennizzare l'istante per un periodo di 330 gg che corrisponde all'arco temporale dall'inizio del disservizio - fine ottobre 2020 - sino all'avvio della procedura di conciliazione avvenuta nel settembre del 2021. In ragione di quanto evidenziato, la Telecom Italia spa dovrà indennizzare l'istante con la somma di euro 3960,00 euro. Lo stesso gestore dovrà provvedere immediatamente a sospendere la fatturazione a carico dell'istante e ciò in considerazione della persistente inutilizzazione del servizio offerto. Non è invece accoglibile la richiesta avanzata dalla stessa istante di ripristino della linea telefonica, così come richiesto dall'istante in quanto esula dalle competenze di questo Organo, considerato, tra l'altro, le ragioni tecniche evidenziate dallo stesso gestore. Quest'ultimo, dovrà, casomai, tempestivamente sospendere la fatturazione in corso sulla predetta numerazione, oggetto di contenzioso

## **DELIBERA**

In ragione di quanto evidenziato nelle motivazioni di questo provvedimento, riguardante l'istanza prodotta dalla Signora XXXX XXXX - C.F. XXXXXXXXXXXXX - avverso il gestore Telefonico Telecom Italia Spa, viene riconosciuto un indennizzo di euro 3960,00, che il predetto gestore dovrà pagare all'istante. Detto pagamento, dovrà essere effettuato entro 60 gg. dalla pubblicazione del presente provvedimento, in piattaforma, mediante bonifico bancario sulle coordinate Iban n XXXXXXXXXXXXXXX, indicate in uno all'istante depositata.

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

