

DELIBERA n°_47_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/416848/2021)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 01/07/2022;

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 21/04/2021 acquisita con protocollo n. 0188738 del 21/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXXX XXXX (di seguito Istante o Utente) in relazione al servizio di telefonia fissa XXXXXXXXX, di tipo affari, nell'istanza introduttiva del procedimento, dichiara quanto segue. “Subito guasto al servizio voce ed alla linea internet fibra il 25.10.2019. Segnalato immediatamente al servizio clienti il 26.10.2019, atteso che l'azienda aveva urgentemente necessità dei servizi quale ristorante-pizzeria molto rinomato nella zona, e che a causa dei disservizi perse gran parte delle prenotazioni. Con reclamo scritto del legale della ditta è stato richiesto il 05.11.2019 l'attivazione immediata dei servizi, atteso che per la riparazione dei guasti erano abbondantemente spirati i termini di 3 giorni indicati da TIM nella carta dei servizi. L'azienda è rimasta 17 giorni senza servizi, mentre Tim non ha mai indennizzato i malfunzionamenti, pur essendo XXXX XXXX in regola con i pagamenti, ultimo dei quali la fattura del periodo antecedente ai disservizi di euro 197,52, che si allega. L'Istante in ragione di quanto lamentato chiede, come da formulario G14: 1) Indennizzo per malfunzionamenti Voce dal 25.10.2019 al 11.11.2019; 2) Indennizzo per malfunzionamenti SupeFibra dal 25.10.2019 al 11.11.2019; 3) Rimborso spese procedura.

2. La posizione dell'operatore

TIM SpA (di seguito TIM o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. Da verifiche effettuate nel sistema guasti “Opera”, nel periodo oggetto di contestazione, si rileva la presenza di una segnalazione di guasto, chiuse oltre i tempi previsti dalla normativa vigente, in quanto si trattava di guasti complessi per il cui ripristino erano necessari tempi maggiori, come verificabile dalle note tecniche allegate. 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 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 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. Nulla spetta all'istante neanche in merito alla mancata risposta al reclamo, in quanto l'unico reclamo presente risulta regolarmente riscontrato. Al momento è presente su PACI (vedi estratto conto allegato) una morosità di euro 260,89 determinata dal mancato pagamento delle fatture uniche emesse dal 3°2020 al 2°2021.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. L'istante lamenta, sull'utenza in argomento, malfunzionamenti, al servizio voce e al servizio internet, dal 25.10.2019 all'11.11.2019. L'istante dichiara di avere segnalato telefonicamente tali malfunzionamenti all'operatore il 26/10/2019, circostanza questa confermata dallo stesso attraverso il deposito di schermate del sistema operativo TIM. L'istante a supporto di quanto dichiarato deposita in atti copia di un reclamo, con relativa ricevuta di accettazione, datato 5/11/2019, attraverso, il quale, oltre a lamentare i malfunzionamenti sulle linee e chiedere il ripristino urgente delle stesse, chiede il risarcimento del danno. L'operatore nei propri scritti nel confermare di fatto la presenza del guasto asserisce di avere risolto il guasto oltre i tempi previsti dalla normativa vigente causa la complessità del guasto che necessitava di tempi maggiori di gestione. Ora, posto che l'operatore non ha fornito, in questa sede, prova, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile o da forza maggiore o eventi non direttamente attribuibili, in mancanza di tale prova, l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, da calcolarsi dalla data di segnalazione del disservizio, 26/10/2019, sino alla data di risoluzione dello stesso, 10/11/2019, (come da retrocartellino TIM), per un totale di 15 giorni di malfunzionamento, ed ha altresì diritto ad ottenere lo storno dei costi fatturati in relazione al periodo in cui non ha potuto usufruire del servizio. Per quanto sopra esposto, in relazione alla richiesta di cui al punto 1) l'operatore è tenuto a corrispondere un indennizzo, per malfunzionamento del servizio voce, di euro 180,00, quantificato moltiplicando euro 6,00 per 15 giorni di guasto, calcolati dal 26/10/2019, data della segnalazione, fino al 10/11/2019 data di risoluzione del guasto, applicato in misura pari al doppio, perché utenza affari, ai sensi dell'art. 6 comma 1, in combinato disposto con l'art. 13 commi 1 e 3 del Regolamento di cui alla delibera 347/18/CONS. In relazione alla richiesta di cui al punto 2) l'operatore è tenuto a corrispondere un indennizzo, per il servizio Super Fibra, di euro 240,00 quantificato moltiplicando euro 6, aumentati di 1/3, per 15 giorni di guasto, applicato in misura pari al doppio, perché utenza affari, ai sensi

dell'art. 6 comma 1, in combinato disposto con l'art. 13 commi 1, 2 e 3 del Regolamento di cui alla delibera 347/18/CONS. L'operatore inoltre dovrà stornare i costi fatturati in relazione al periodo in cui l'utente non ha potuto fruire del servizio. Infine, la richiesta di cui al punto 3) rimborso di spese di procedura, non è accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DELIBERA

di accogliere parzialmente l'istanza della società XXXX XXXX, P.IVA 01800310896 nei confronti della società TIM SpA. La società TIM SpA. è tenuta, in relazione all'utenza telefonica XXXXXXXX, oltre allo storno dei costi fatturati in relazione al periodo in cui l'utente non ha potuto fruire del servizio, anche alla corresponsione di un indennizzo complessivo di euro 420,00 (quattrocentoventi/00) per malfunzionamenti sulle linee voce ed internet.

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 01/07/2022

IL PRESIDENTE

