

DELIBERA N. 18/2020

**C.G.A.SRL XXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/26192/2018)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 04/08/2020;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

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;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

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. 296/18/CONS;

VISTA l’istanza di C.G.A.SRL XXXXX XXX del 03/10/2018 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La C.G.A. SRL, in persona del suo legale rappresentante XXXX, titolare di un contratto di utenza business con TIM S.p.A. per la fornitura di servizi di telefonia fissa e internet adsl, lamentava l'interruzione del servizio fisso e di internet fibra a far data dal giorno 5.04.2018, data in cui effettuava prontamente reclamo telefonico. Successivamente, in data 6.04.2018, poiché il servizio era ancora interrotto ed avendo necessità di utilizzo dello stesso, in ragione di un'importante scadenza lavorativa, si rivolgeva ad un proprio tecnico per l'installazione di un sistema di emergenza del quale sopportava i costi. Nel frattempo, effettuava altri reclami telefonici, nonché un reclamo scritto, datato 9.04.2018, trasmesso a mezzo pec, a firma del proprio legale di fiducia. Detto reclamo rimaneva inevaso. La linea veniva ripristinata solo il 17.04.2018, ossia dopo 13 giorni di interruzione. Pertanto, con formulario UG, pervenuto in data 08.06.2018, nei confronti di TIM S.p.A. si è rivolto al Co.re.com. di Basilicata, chiedendo l'indennizzo di € 400,00 per la sospensione dei servizi voce e internet, il rimborso di € 1.725,00 quali spese sostenute per l'intervento di un proprio tecnico e l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 9.04.2018. All'udienza di conciliazione, svoltasi in data 04.09.18, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo tra le parti. Successivamente, in data 03.10.18, l'utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata ove riportava i fatti di cui al formulario UG, chiedendo: i) l'indennizzo di € 400,00 per la sospensione del servizio voce e internet per 13 giorni; ii) il rimborso di € 1.725,00 per spese sostenute; iii) l'indennizzo di € 150,00 per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

TIM S.p.A. ha fatto pervenire la memoria difensiva, datata 14.11.18, nella quale ha confermato la presenza di una segnalazione di guasto da parte dell'utente, aperta il 05.04.18 e chiusa il 17.04.18. Ha poi dichiarato che "il disservizio era collegato ad un guasto master la cui risoluzione prevedeva tempi maggiori rispetto a quelli previsti dalle C.G.A." delle quali ha richiamato l'art. 15, punto 2, inerente l'impegno di Telecom a ripristinare il servizio entro il secondo giorno successivo alla segnalazione e il punto 4 laddove si legge che "Telecom non è in alcun caso responsabile se il ritardo è attribuibile a forza maggiore od a eventi non direttamente attribuibili alla stessa Telecom". L'operatore ha sostenuto che "non sono riscontrabili inadempimenti da parte della società convenuta, avendo la stessa provveduto al ripristino del guasto segnalato il prima possibile, essendo lo stesso particolarmente complesso". Ha, altresì, prodotto il retro cartellino guasti, delle note tecniche e la missiva Telecom del 20.04.2018 (n.prot.C19974652). Ha infine concluso sostenendo che, in assenza di cause di ritardo nel ripristino dei servizi imputabili a Telecom, non è possibile riconoscere indennizzi

all'utente, la cui istanza va rigettata. Nelle memorie difensive di replica del 21.11.2018, l'istante ha richiamato l'importanza fondamentale che il funzionamento della connessione internet riveste per l'attività esercitata dalla società istante e la totale mancanza di informazioni da parte del gestore sui motivi dell'interruzione dei servizi, nonostante gli svariati reclami presentati. Ha, altresì, ribadito che il reclamo inviato a mezzo pec dal proprio legale non è stato riscontrato, insistendo per l'accoglimento delle richieste già formulate, oltre al pagamento delle spese relative al presente procedimento.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e dalla comparazione dei documenti prodotti e delle correlative allegazioni, le richieste formulate da parte istante possono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato. In ordine alla richiesta sub i) di indennizzo di € 400,00 per la sospensione del servizio voce e internet per 13 giorni, si ritiene che - acclarato e non contestato dal gestore il periodo di interruzione dei servizi voce e internet - la TIM S.p.A. non abbia fornito elementi probanti tali da escludere una propria responsabilità ai fini del riconoscimento di un indennizzo in favore dell'utente. Infatti, sia la documentazione tecnica allegata che quanto riportato nella memoria difensiva dell'utente, non chiariscono quale sia stata l'effettiva situazione o causa esimente la responsabilità del gestore. Pertanto, in applicazione del Regolamento indennizzi (Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS) art. 4 , comma 1 "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad € 7,50 per ogni giorno di sospensione" e art. 12, comma 2, che prevede di computare in misura doppia gli indennizzi inerenti le utenze business, va riconosciuto all'utente un indennizzo complessivo di € 390,00 per i 13 giorni di interruzione del servizio voce (€ 7,50 x 13 x2) e internet (€ 7,50 x 13 x2). Per quanto riguarda la richiesta dell'istante sub ii) di rimborso di € 1.725,00 per spese sostenute, la stessa è inammissibile, in quanto l'oggetto della pronuncia di definizione, ai sensi dell'art. 19 c. 4 del citato Regolamento, è a contenuto vincolato, potendo consistere, in caso di fondatezza dell'istanza, nella condanna dell'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute (che può equivalere allo storno delle somme non dovute che ancora non siano state pagate) o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. In relazione alla richiesta dell'istante sub iii) di € 150,00 per mancata risposta ai reclami, dalla produzione documentale dell'operatore risulta che questi ha riscontrato il reclamo dell'istante con la missiva del 20.04.2018 e, pertanto, detta richiesta non è accoglibile.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. XXXXX, in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 03.10.18 dalla C.G.A. SRL, la TIM S.P.A. è tenuta a: 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, l'importo di euro 390,00 (€ 7,50 x 13 x 2 + € 7,50 x 13 x 2) quale indennizzo in applicazione del combinato disposto di cui agli artt. 4, comma 1 e 12, comma 2, del Regolamento indennizzi; 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, dell'importo di euro 100,00 (cento /00) a titolo di spese di procedura.

2. 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.

3. 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.

Potenza, 04.08.2020

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Marra

