

DELIBERA N. 27/2020

**XXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/69811/2019)**

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 XXXXXXXX del 17/01/2019 acquisita con protocollo n. 0019397 del 17/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXXXX, titolare di un contratto di utenza business con TIM S.p.A. per la fornitura di servizi di telefonia fissa e internet adsl, ha lamentato problematiche di interruzione della linea che hanno arrecato conseguenze dannose sull'attività del suo studio professionale. Ha dichiarato che l'ultima segnalazione guasti del 19.06.2018 è stata chiusa dopo 8 giorni, ma senza che il problema sia stato risolto. Con formulario UG, datato 2.07.2018, nei confronti di TIM S.p.A., si è rivolto al Co.re.com. di Basilicata, chiedendo che gli fossero riconosciuti gli indennizzi ai sensi della delibera 73/11/CONS e l'immediata riattivazione dei servizi. All'udienza di conciliazione, svoltasi in data 29.11.18, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo tra le parti. Successivamente, in data 17.01.19, 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 ai sensi della delibera 73/11/CONS, quantificato in € 3.000,00; ii) la riattivazione immediata dei servizi; iii) il rimborso per il versamento di somme non dovute per il periodo di mancato funzionamento; iv) l'indennizzo per i danni subiti; v) le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

TIM S.p.A., ha fatto pervenire la memoria difensiva, datata 14.03.19, nella quale ha dichiarato che "si rileva dal retro cartellino guasti, nel periodo oggetto di contestazione, la presenza di varie segnalazioni di guasto tutte ripristinate nei tempi previsti dalla normativa vigente". Ha richiamato l'art. 15 delle C.G.A. che stabilisce il ripristino dei disservizi segnalati, entro il secondo giorno successivo alla segnalazione. Ha inoltre asserito che nella presente fattispecie non vi siano reclami scritti segnalati dall'utente all'operatore, concludendo con l'esclusione di qualsivoglia responsabilità a cui non può essere addebitata alcuna responsabilità addebitabile alla TIM S.p.A. e chiedendo, pertanto, chiesto il rigetto dell'istanza presentata dall'utente.

3. Motivazione della decisione

Con riferimento alle richieste dell'istante, si deve preliminarmente chiarire che l'oggetto della pronuncia di definizione ex art. 19, comma 4 della delibera Agcom n. 173/07/CONS, è a contenuto vincolato potendo consistere, in caso di fondatezza dell'istanza, solo nella condanna dell'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute (o storno delle somme non dovute e non ancora 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, ma non nell'imposizione di un obbligo di fare al gestore, né nell'accoglimento della richiesta di risarcimento danni, posto che l'Autorità non ha il potere di accertarli. Per quanto precede, le richieste sub ii)

di riattivazione della linea e sub iv) di indennizzo per i danni subiti, inteso come risarcimento danni aggiuntivo rispetto alla richiesta di indennizzi contrattuali dei danni, non possono essere accolte. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante sub i) di indennizzo ai sensi della delibera 73/11/CONS, quantificato in € 3.000,00 e sub iii) di rimborso per il versamento di somme non dovute per il periodo di mancato funzionamento, possono essere accolta parzialmente, come di seguito precisato. Quanto asserito dall'operatore telefonico circa la mancanza di segnalazioni scritte da parte dell'utente, non rappresenta un ostacolo laddove la segnalazione sia comunque supportata da idonei elementi di prova, come nella presente fattispecie in cui il Sig. XXXXXX ha prodotto la documentazione che prova l'avvenuta segnalazione di un reclamo a TIM S.P.A., in data 19.06.2018, Inoltre, dal retro cartellino guasti esibito dall'operatore risultano numerose segnalazioni di disservizio sulla linea in questione. Più precisamente, nel 2018 a partire dal mese di aprile e fino ad agosto ce ne sono otto e, diversamente da quanto sostenuto da TIM S.P.A., non tutte le segnalazioni di guasto sono state risolte nel rispetto del termine dei 2 giorni previsto dalle C.G.A.. In particolare, risulta una segnalazione di disservizio in data 19.06.2018, con fine disservizio il 2.07.2018 e una segnalazione del 26.07.2018, con fine disservizio il 31.07.2018 per un totale di 18 giorni (13+5) di interruzione della linea. Di conseguenza, in applicazione del combinato disposto degli artt. 5 commi 1 e 3 e art. 12 comma 2 dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, sarà dovuto all'utente un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione, raddoppiato poiché trattasi di utenza affari (€ 5,00 x 2 x 8 giorni = €180,00). Si ritiene, altresì, congruo per i giorni in cui l'utente non ha potuto usufruire del servizio, riconoscere all'istante il rimborso parziale della fattura di € 187,42 relativa al periodo giugno-luglio, scorporando l'intera mensilità di luglio e, rimborsando di conseguenza all'utente il 50% dell'importo in fattura, ossia € 93,00. Si ritiene, infine, proporzionale ed equo nella fattispecie in esame, ed in accoglimento della richiesta formulata sub v), liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento.

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 17.01.19 dal Sig. XXXXXXXX nei confronti di TIM S.p.A., l'Operatore è tenuto a :

1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, l'importo di € 180,00 (€ 5,00 x 2 x 8 giorni) a titolo di indennizzo ex art. 5, commi 1 e 3 e art. 12, comma 2 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS. 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, l'importo di € 93,00 a titolo di rimborso al 50% della fattura giugno-luglio 2018; 3) corrispondere, mediante assegno o bonifico

bancario intestato all'istante, la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

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

