

DELIBERA N. 29/2023

**XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/597078/2023)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 04/09/2023;

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 modificata 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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l'Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX. del 27/03/2023 acquisita con protocollo n. 008XX0 del 27/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo affari XXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) cliente Tim per i servizi voce e dati, in data 4 gennaio 2023 subiva l'interruzione degli stessi, nonostante la regolarità dei pagamenti;
- b) i disservizi si erano verificati anche in passato e per periodi prolungati; venivano effettuate segnalazioni al servizio clienti, il quale apriva il ticket n. TK79827665; inoltre depositava istanza GU5, che si concludeva con l'emissione di un provvedimento temporaneo;
- c) in data 9 marzo 2023 i servizi riprendevano a funzionare regolarmente.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) ripristino del servizio;
- II) indennizzo per il disservizio;
- III) indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- IV) indennizzo per carenza degli oneri informativi.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) il guasto lamentato dall'istante, nel periodo 4 gennaio 2023 – 9 marzo 2023 è stato di particolare complessità tecnica, dovuto ad un fulmine che ha colpito le infrastrutture telefoniche;

- 2) di tale complessità e del conseguente allungamento dei tempi di risoluzione del guasto l'istante è stato reso edotto, anche nel corso della procedura GU5;
- 3) le condizioni generali di contratto prevedono una deroga ai tempi ordinari di ripristino del servizio in caso di guasto in caso di particolare complessità, ove Tim è tenuta al ripristino "tempestivo";
- 4) non risultano reclami prima del GU5.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata cessata la materia del contendere in ordine alla richiesta di ripristino del servizio, considerato che l'utente stesso dichiara di che lo stesso è stato ripristinato il 9 marzo 2023.

Passando al merito, la domanda può essere parzialmente accolta nei limiti e nei termini di seguito precisati. Innanzitutto va evidenziato che risulta pacifico fra le parti che l'istante ha subito il disservizio denunciato, circostanza testimoniata sia da quanto dichiarato dal medesimo, sia dalle evidenze offerte dal c.d. retro cartellino guasti. Ciò posto, e preso atto dell'assenza di reclami offerti in atti dall'istante, ad eccezione della menzione di una segnalazione (n. TK79827665), di cui però non viene specificata la data, ai fini della determinazione del periodo interessato dalla problematica denunciata, dovrà necessariamente farsi riferimento, da un lato, al retro cartellino guasti, depositato dal gestore, che evidenzia tre diverse segnalazioni, rispettivamente due nelle date del 4 e una del 9 gennaio 2023, dall'altro, alla presentazione dell'istanza GU5 del 9 gennaio 2023.

Nel corso di quest'ultimo procedimento, il gestore ha comunicato, il 18 gennaio, che in pari data il disservizio sarebbe stato risolto; il 1 febbraio 2023 che la possibile data di risoluzione della problematica sarebbe stata il 15 febbraio successivo, per poi rimodularla al 13 marzo (nota del 9 marzo 2023). In nessuna di queste circostanze, tuttavia, il gestore fa riferimento alla particolare complessità della problematica, elemento questo di cui l'utente risulta non essere stato notiziato. A conferma della carenza di oneri informativi, sta anche quanto riportato in un TT, depositato da Tim, ove si legge che "il cliente non ha mai ricevuto notizie nonostante solleciti tutti i giorni mattina e pomeriggio. La data di prevista risoluzione del 18 gennaio è stata disattesa e comunque nessuno lo ha mai chiamato".

E' pertanto evidente che Tim non ha adeguatamente informato il proprio cliente circa la asserita complessità del danno riscontrato, nè ha dimostrato di aver



proceduto al puntuale riscontro delle segnalazioni inviate dal cliente, al quale non ha fornito alcuna delucidazione o giustificazione al riguardo (vale a dire in ordine alla tipologia complessa e al protrarsi del guasto, nonché al ritardo nella riparazione dello stesso), nonostante i reclami ricevuti (in questo senso, Agcom, delibera n. 21/10/CIR. In tema di oneri informativi e sulla stessa linea, si veda la recentissima pronuncia del Corecom Abruzzo, delibera n. 29/2023).

Alla luce di quanto precede, la richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio appare fondata e pertanto, tenuto conto di quanto previsto dal combinato disposto degli articoli 6 e 13, comma 3 del Regolamento indennizzi, va riconosciuta all'istante la somma di euro 1536,00 (6 euro/die X 2 servizi X 64 giorni, raddoppiato in quanto utenza affari).

Per gli stessi motivi va stornato/rimborsato quanto addebitato per il periodo di interruzione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

Alcun indennizzo può essere riconosciuto in relazione alla mancata risposta al reclamo, in quanto i reclami presenti in atti sono stati tempestivamente riscontrati sia per facta concludentia sia nel corso del procedimento GU5, né per carenza degli oneri informativi, in quanto il Regolamento indennizzi non prevede specificamente tale condotta, di per sé, come suscettibile di essere indennizzata.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 25 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXX, via XX – 05XX X,
per i motivi sopra indicati:

A) l'operatore Tim Spa, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti riguardanti i servizi voce e dati riferiti al periodo 4 gennaio 2023 – 9 marzo 2023, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione economico – amministrativa dell'istante;
- versare all'istante la somma di euro 1536,00 (millecinquecentotrentasei/00), a titolo di indennizzo, ai sensi degli articoli 6, comma 1 e 13, comma 3 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 4 settembre 2023

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli