

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 48 del 5 OTTOBRE 2022

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/454866/2021)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso il Consiglio regionale del Veneto – Palazzo Ferro-Fini di Venezia San Marco Calle Larga XXII Marco, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo		X
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza dell'Avv. Stefano Danieli, Dirigente Capo del Servizio Diritti alla Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999" (comma 1) e, in particolare, la "istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati" (comma 2, lettera z);*

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"* (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di [REDACTED] del 08/09/2021 acquisita con protocollo n. 0357207 del 08/09/2021

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Tramite PEC in data 14/11/19 l'utente segnala a TIM il malfunzionamento dell'utenza con disturbi e continue cadute di linea voce e rallentamenti e cadute della connessione adsl. In data 20/11/19 riceve da TIM comunicazione prot. C24845814 di avvenuta segnalazione all'assistenza tecnica rif. 1-12814795317 per la riparazione dei guasti. In data 27/11/19 ha ricevuto comunicazione da TIM di riparazione in corso di guasto generalizzato di particolare complessità nella nostra zona. Con PEC del 28/11/19 chiede informazioni circa lo stato della riparazione segnalando il continuare del malfunzionamento delle utenze voce ed internet. In data 14/12/19 abbiamo ricevuto da TIM comunicazione prot. C25048540 con la quale si confermava che la riparazione del guasto era in fase di chiusura. Attraverso PEC del 16/12/19 segnala a TIM che i problemi segnalati erano ancora persistenti. In data 27/12/19 l'utente riceve comunicazione da TIM prot. C25123708 con la quale si porgevano scuse per il protrarsi del disservizio [REDACTED] si faceva riferimento [REDACTED] nico con il sig. Antonio Vignaga titolare della ditta Autodemolizione Vignaga, mai avvenuto. Nonostante il protrarsi del disservizio e dopo 2 sopralluoghi da parte di tecnici per verifica guasto e numerose chiamate all'assistenza clienti per chiedere informazioni, viene riferito che la segnalazione guasto è stata chiusa. In data 31/01/20 il ricorrente segnala con PEC quanto accaduto e che la segnalazione n. 0048836267 è stata pretestuosamente chiusa (evidentemente per evitare sanzioni relative alla tardiva riparazione) senza nessuna comunicazione ufficiale nei nostri confronti e riaperta con n. 0049854359. Ribadisce inoltre che i problemi alla linea continuano a persistere. In data 21/02/20 segnala per PEC di non avere ricevuto nessuna risposta nè nessuna informazione circa la riparazione. In data 26/02/20 riceve comunicazione prot. C25647924 con la quale ci si scusa dell'accaduto e si fa riferimento ad una telefonata intercorsa con il titolare anche questa mai avvenuta. Viene inoltre segnalata la riparazione della linea. In data 06/03/20 invia PEC con la quale ribadisce di non avere mai ricevuto contatti telefonici da parte di TIM e con la quale ribadisce che i disservizi non sono stati risolti e che il guasto è ancora persistente. In data 21/05/20 invia PEC per ribadire quanto già ampiamente comunicato. In data 07/06/20 riceve comunicazione prot. C26561664 con la quale si fa riferimento ad un colloquio telefonico avvenuto con il titolare il 04/06/20 (naturalmente...) mai avvenuto e con la quale si porta a conoscenza che non è dovuto da parte di TIM nessun rimborso per ritardata riparazione. Nessuna informazione viene data in merito al guasto e alle tempistiche per la sua riparazione. Da allora nessun intervento è stato posto in essere e nessuna informazione tecnica è stata mai fornita. Continuando a verificarsi cadute linea voce, continue interferenze durante le chiamate, instabilità e velocità connessione internet inferiore a 2 mega in download e 0,2 mega in upload, a dicembre 2020 l'utente si rivolge ad un'azienda di telecomunicazioni che propone di sostituire l'apparato telefonico (telefoni, segreteria telefonica, beronet e gateway) implementando una struttura meno sensibile alla precaria linea telefonica isdn esistente. Il costo dell'intervento è stato di € 2811,62 (oltre IVA). Una volta posta in atto la modifica dell'apparato (che era tuttavia esistente da circa 5 anni) le cadute linea e le interferenze sono diminuite, pur continuando a persistere. Il giorno 29 luglio 2021, ossia alcuni giorni prima della convocazione in Conciliaweb, (naturalmente) l'utente viene contattato da un tecnico TIM che ha chiesto informazioni circa il guasto al tempo segnalato. Anche in conciliazione non è stata data alcuna informazione sulla natura del guasto e sui tempi di riparazione. TIM ha solamente asserito che il guasto "non è riconducibile a cause imputabili all'Operatore". Tale affermazione è priva di ogni significato in quanto trattasi di un guasto tecnico risalente al 14/11/19 (molto probabilmente un problema in centrale legato ai lavori per il passaggio alla fibra) e ad oggi non risolto. Tale locuzione viene richiamata da TIM nel tentativo di evitare il risarcimento per mancata riparazione che non spetta per legge solo nel caso di cause di forza maggiore (calamità o eventi

esterni). Chiede pertanto che venga qualificata la tipologia di guasto e i motivi per cui non sarebbe a TIM afferibile. A lasciare interdetti è il totale immobilismo dimostrato da TIM, il continuo ricorso a mendaci

comunicazioni (riferendo di telefonate mai avvenute), chiusure di segnalazioni pretestuose e mancata risposta per PEC. Tale comportamento è sintomatico di un modus operandi di gravità inaudita.

L'utente chiede, quindi:

- i. l'immediata comunicazione dello stato della riparazione con descrizione del guasto non ancora riparato e dei problemi tecnici alla base del disservizio, sia in relazione alle cadute linea, ai disturbi durante le chiamate, all'instabilità della connessione internet e alla sua velocità inferiore a quella minima garantita;
- ii. l'indennizzo per ritardata riparazione per 647 giorni di mancata riparazione;
- iii. l'indennizzo per mancata risposta alle PEC inviate;
- iv. Il rimborso della fattura per il rifacimento dell'impianto radiotelefonico pari a € 2.811,62.

2. La posizione dell'operatore

La linea [REDACTED] (Isdn+Adsl) è attualmente attiva e dal retrocartellino guasti, il sistema di TIM di monitoraggio delle segnalazioni di disservizio provenienti dai propri clienti, emergono le seguenti segnalazioni. Da gennaio 2020 non sono presenti altre segnalazioni. Tutte le segnalazioni, tranne due, sono state chiuse da TIM entro i tempi tecnici previsti dalle Condizioni Generali di Abbonamento. Per il ritardo nella riparazione del guasto del 20.11.2019 TIM ha già accreditato all'utente l'importo di € 94, 56 a titolo di indennizzo nel conto telefonico 3/20, adempiendo così ad ogni sua obbligazione. Si evidenzia altresì che in sede Corecom non è possibile chiedere il risarcimento di eventuali danni patrimoniali e non patiti.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che la richiesta dell'istante possa essere parzialmente accolta. Per quanto riguarda la richiesta sub i) si richiama l'attenzione sull'art. 5, comma 3 dell'allegato A, delibera Agcom n. 353/19/CONS.

"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" il quale prevede espressamente che: "l'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione (...), ovvero nel corso della relativa procedura o dell'eventuale procedimento per la definizione della controversia, può chiedere al CORECOM l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità della fruizione del servizio (...)".

In quell'occasione, verosimilmente, Tim avrebbe potuto fornire al ricorrente dettagliate informazioni sulla natura tecnica del disservizio, nonché sugli accorgimenti tecnici eventualmente adottati per risolvere il problema lamentato.

Per quanto sopra precisato, si ritiene, quindi, che la richiesta non possa essere accolta.

Per quanto concerne la richiesta sub ii) si precisa quanto segue: se da un lato è pur vero che Tim ha già provveduto ad indennizzare il disservizio del 20.11.2019, tramite il riconoscimento dell'importo di € 94,56= accreditato nella fattura n. 8E00244070 del 06.04.2020, è altrettanto indiscutibile che la presentazione da parte dell'utente, di ulteriori e successivi reclami, testimoni la persistenza del disservizio lamentato (malfunzionamento della linea voce e del servizio adsl).

Secondo un principio consolidato, risulta sussistente la responsabilità dell'operatore, qualora lo stesso non garantisca l'utilizzo del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto previsto dall'art. 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP., con conseguente diritto dell'utente alla corresponsione di un indennizzo a ristoro del disservizio subito (ex multis Agcom, delibera n. 141/10/CIR, Agcom, delibera 14/12/CIR., Agcom, delibera 33/12/CIR).

A ciò si aggiunga che sul malfunzionamento lamentato dal ricorrente, l'operatore non ha fornito prova documentale delle iniziative intraprese per far fronte alle ripetute richieste di assistenza tecnica, né di averlo

adeguatamente informato in ordine alla problematica riscontrata negli eventuali interventi effettuati, Giova evidenziare, in proposito, che il primo reclamo, successivo al predetto disservizio del 20.11.2019, è stato

presentato dal ricorrente in data 16.12.2019, mentre l'ultimo reclamo, depositato in atti, è quello inoltrato tramite PEC, in data 21.05.2020.

Ritenuto, per quanto sopra specificato, che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 6, comma 2 del Regolamento indennizzi, il quale prevede espressamente che: "nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento" e considerato, come detto, che l'ultimo reclamo del ricorrente è datato 21.05.2020, il periodo da considerare, ai fini della quantificazione dell'indennizzo, è quello compreso tra il 16.12.2019 (reclamo successivo al disservizio del 20.11.19) al 21.05.2020 (ultimo reclamo in atti), per complessivi 156 giorni che, alla luce del fatto che trattasi di utenze "affari", determinano un indennizzo pari a
€ 936,00= (€ 3,00 x 2 x 156) per la linea voce, e € 936,00 per la linea Adsl.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) si precisa che pur essendo numerosi i reclami inoltrati dall'utente nei confronti di Tim, si evidenzia che gli stessi abbiano, in realtà, tutti il medesimo oggetto e quindi trova applicazione la regola dell'indennizzo unitario in presenza di più reclami afferenti la medesima fattispecie indennizzatoria.

Per quanto sopra specificato e alla luce del fatto che Tim non ha documentalmente provato di aver riscontrato i predetti reclami, si ritiene che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo, di cui all'art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi che viene determinato nella sua quantificazione massima pari a € 300,00=.

Per quanto riguarda la richiesta sub iv) relativa al rimborso della fattura per il rifacimento dell'impianto radiotelefonico, si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto tale richiesta integra, inequivocabilmente, gli estremi di una richiesta risarcitoria (danno emergente) che come tale, in questa sede non può trovare accoglimento in quanto l'oggetto della pronuncia del Corecom esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'autorità.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di [REDACTED] nei confronti di TIM s.p.a. TIM è tenuta: a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 936,00= a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 936,00= a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio Adsl; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 300,00= a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
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.

Il Dirigente Capo

F.to Avv. Stefano Danieli

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco