

DELIBERA N. 52/2020

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/265561/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 8/09/2020;

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 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;

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 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle

comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 08/04/2020 acquisita con protocollo n. XXX del 08/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

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

- a) il 10 dicembre 2019 si interrompevano i servizi;
- b) a seguito di reclamo, il 13 dicembre successivo venivano riattivati, ma, nella medesima giornata, di nuovo interrotti;
- c) successivamente alla presentazione del GU5, i servizi venivano ripristinati il 20 dicembre 2019;
- d) Tim aveva cercato di attivare il servizio di trasferimento di chiamata, ma anche questo non funzionava.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) rimborso dei canoni riferiti al periodo di interruzione;
- II) indennizzo per interruzione del servizio.

2. La posizione dell'operatore

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

- 1) l'articolo 15 comma 2 delle Condizioni Generali del Contratto Telefonico, prevede: "TIM si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il

quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati;

2) dal c.d. retro cartellino guasti, emerge che i malfunzionamenti lamentati erano tutti riconducibili a guasti di particolare complessità che richiedevano la sostituzione di parti di cavo. Nonostante ciò, tutte le segnalazioni sono state tempestivamente risolte nel minor tempo possibile: 1) segnalazione guasto del 10.12.2019 chiuso 11.12.2019; 2) segnalazione guasto del 16.12.2019 chiuso 18.12.2019; 3) segnalazione guasto del 31.12.2019 chiuso 02.01.2020; 4) segnalazione guasto del 10.01.2020 chiuso 15.01.2020;

3) per questo, alcuna responsabilità può essere imputata al gestore.

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

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante deduce che Tim ha confermato la problematica evidenziata, chiarendo che i cavi non erano idonei alla regolare fornitura del servizio; precisa che il periodo interessato è dal 10 al 20 dicembre 2019 e sono stati impattati i servizi voce, dati e trasferimento di chiamata; il gestore indica poi quali ulteriori periodi di interruzione dei servizi l'arco temporale 31 dicembre 2019 - 2 gennaio 2020 e 10 gennaio 2020 - 15 gennaio 2020. In relazione al servizio di trasferimento di chiamata, la nota allegata da TIM, che indica un "errore di spunta", costituisce ammissione di responsabilità. Tim, inoltre afferma ma non prova che il guasto (senza ulteriore specificazione) relativo a "cavo in trincea" sarebbe stato cagionato da terzi, evento che comunque non può ricadere sull'utente. Afferma infine che non vi è prova in atti della asserita complessità dei guasti indicati.

In base a quanto sopra, pertanto, l'utente conferma le proprie richieste specificandole come segue: 1) versamento degli indennizzi spettanti per la totale interruzione dei servizi voce, connessione Internet e di trasferimento di chiamata per tutti i relativi giorni, pari ad un totale di 18, per una somma complessiva di Euro 570,00; 2) rimborso all'utente dei canoni corrisposti per tutto il periodo di totale interruzione e pari ad Euro 84,93 (spesa fissa utenza 283,09 bimestrali, Iva inclusa/60 giorni= Euro $4,72 \times 18 = 84,93$).

3. Motivazione della decisione

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 dei

disservizi, 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, 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 quattro diverse segnalazioni, rispettivamente nelle date del 10, 16, 31 dicembre 2019 e 10 gennaio 2020, dall'altro, alla data del 18 dicembre 2019, giorno di presentazione delle istanze UG e GU5. Le numerose segnalazioni in un arco temporale relativamente breve, dimostrano che, nel periodo interessato, il servizio non è stato fornito in maniera regolare e continuativa.

Tenuto conto, quindi, del fatto che l'utente, in data 18 dicembre 2019, ha depositato istanza GU5 chiedendo la riattivazione dei servizi, appare verosimile che la problematica denunciata, riguardante i servizi voce e dati, abbia interessato, anche se non ininterrottamente, il periodo compreso fra il 10 ed il 20 dicembre 2019, data indicata dall'istante nel formulario GU14 come giorno in cui i servizi sono stati ripristinati.

Alla luce di quanto precede, può ritenersi che il servizio è stato fornito in maniera discontinua nell'arco temporale 10 dicembre 2019 – 20 dicembre 2019 (10 giorni) e, stando a quanto dichiarato da Tim, la linea è stata completamente isolata dal 10 gennaio 2020 al 15 gennaio 2020, con la conseguenza che, fatti i conti, spetta all'utente un indennizzo pari ad euro 144,00 (3 euro/die x 2 servizi x 8 gg, riferiti al primo periodo, calcolati dal 12 dicembre 2019 sino al 20 dicembre 2019 ai sensi dell'articolo 6, comma 2 del Regolamento indennizzi e 6 euro/die x 2 servizi x 2 gg, riferiti al secondo periodo, calcolati dal 13 gennaio 2020 al 15 gennaio 2020, ai sensi dell'articolo 6, comma 1 del Regolamento indennizzi, il tutto raddoppiato in quanto utenza affari, come disposto dall'articolo 13, comma 3 del medesimo Regolamento).

L'istante, per gli stessi motivi, ha diritto allo storno/rimborso degli addebiti riferiti ai servizi non forniti ed al periodo di interruzione, in ragione del 50% per il periodo di interruzione parziale e del 100% per il periodo di interruzione totale.

Per quanto riguarda il servizio di trasferimento di chiamata, può osservarsi quanto segue.

E' pacifico fra le parti che detto servizio era compreso nell'offerta sottoscritta dall'istante. Ciò si ricava dalla coincidenza fra quanto affermato dall'utente e dall'operatore, dal cui retro cartellino guasti risulta un TT del 31 dicembre 2019 relativo al menzionato servizio ("cliente non riesce ad attivare il trasferimento di chiamata (...) procedo alla configurazione – risolto").

Tanto premesso, va evidenziato che l'utente non ha depositato agli atti la copia del

contratto, pertanto si è reso necessario reperire nel sito dell'operatore la relativa offerta come risultante dalla fattura presente nel fascicolo. A questo riguardo, si evidenzia che il contratto con offerta commerciale "Linea Valore + e Linea Valore + ISDN" include nell'abbonamento mensile anche il servizio Trasferimento di Chiamata.

Tenuto conto di quanto precede, quindi, atteso che la prima segnalazione relativa alla mancata attivazione coincide con le istanze UG e GU5 del 18 dicembre 2019, e che, in base a quanto dichiarato dal gestore, il servizio è stato attivato il 2 gennaio 2020, preso atto della gratuità dello stesso, spetta all'istante, ai sensi degli articoli 4, comma 3 e 13, comma 3 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 30 (1 euro/die x 15 gg, raddoppiati in quanto utenza affari).

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 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.

DELIBERA

Articolo 1

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla XXX (già XXX), per i motivi sopra indicati,

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

- versare la somma di euro 144,00 (centoquarantaquattro), a titolo di indennizzo, ai sensi degli articoli 6, commi 1 e 2 e 13, comma 3 del Regolamento indennizzi;
- versare all'istante la somma di euro 30,00 (trenta), ai sensi degli articoli 4, comma 3 e 13, comma 3 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra indicate dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza, sino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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, 8 settembre 2020

IL PRESIDENTE