

DELIBERA n°_97_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/413060/2021)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 08/09/2021;

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. 353/19/CONS;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 09/04/2021 acquisita con protocollo n. 0171019 del 09/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nel settembre del 2020, l'istante XXXX XXXX, riceveva, da parte della Telecom Italia spa, una proposta di adeguamento dei servizi verso una tecnologia innovativa quale la FWA, che avrebbe sostituito la connessione Adsl in uso. Tale servizio, narra la proponente, non è mai stato possibile utilizzarlo ed anzi causava l'isolamento dell'Azienda, per la mancanza di qualsiasi servizio telefonico e dati. Oggi, viene richiesto il risarcimento del danno causato sia per il pregiudizio economico che per il mancato utilizzo dei servizi e dello scambio di comunicazioni con clienti e fornitori. In totale vengono quindi richiesti 3000, 00 euro.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, la Telecom Italia spa, nella qualità di gestore dei servizi telefonici forniti, eccepisce l'inammissibilità dell'istanza, relativamente alla richiesta di risarcimento danni. Ciò perchè sia la valutazione, che la liquidazione del danno, esulano dalle competenze dell'Autorità, e quindi dalle competenze del Corecom. Quest'ultimo infatti, in sede di definizione delle controversie, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n.353/19/CONS. Le memorie difensive proseguono evidenziando che, nel merito, l'istanza è infondata per la mancanza di segnalazioni di guasti o interruzioni di sorta. L'utenza n. XXXX XXXX risulta infatti, attivata in data 23/06/2020 con Linea Valore+ / TUTTO SENZA LIMITI 7 MEGA. In data 12/10/2020, su adesione dell'utente, viene effettuata la "Conversione Linea Servizio" in "TIM Wireless Business". Nel ribadire che non si riscontrano segnalazioni di guasto inoltrate dall'utente, nel periodo oggetto di contestazione, anche dalla documentazione in atti

non appare l'esistenza reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo, così come non risulta agli atti, alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. E' opportuno rilevare, prosegue il Gestore, che la segnalazione è elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa essere a conoscenza di un eventuale disservizio che colpisce una delle migliaia di utenze dallo stesso gestito. L'assenza di reclami esime l'operatore telefonico da ogni tipo di disservizio che possa interessare le utenze telefoniche, se non segnalati. Ciò statuisce che non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamenti alla linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e né può, quindi provvedere alla sua risoluzione". In ultimo, nelle memorie difensive viene sottolineato che, in paci, è presente una morosità di € 266,43, a carico proprio dell'istante. Alla luce di quanto esposto, l'affermazione del gestore è che non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

3. Motivazione della decisione

Secondo quanto eccepito dal Gestore in via preliminare, si conferma che la Scrivente Autorità, non si può arrogare il diritto di emettere valutazioni e liquidazioni del danno, in ossequio a quanto previsto dal vigente Regolamento in materia di controversie telefoniche, bensì può valutare ed intimare la corresponsione di indennizzi ove dovuti a favore dell'istante che ha subito uno dei pregiudizi meritori di attenzione. Pertanto, l'analisi delle richieste formulate dall'istante, per il contenzioso in parola, avrà come oggetto esclusivamente l'analisi dei fatti riconducibili a quanto in precedenza evidenziato. In verità, per quanto riguarda l'analisi degli accadimenti narrati, cambia ben poco, acclarato il fatto che tutta la vicenda verte sulla variazione di utilizzo dalla tecnologia in versione analogica a quella digitale. Tale accadimento di concretizzava nell'ottobre del 2020. A detta dell'istante, dall'avvenuta variazione in poi, il servizio non poteva più essere utilizzato e tale mancanza di collegamento sia telefonico che di dati, proseguita senza discontinuità sino al momento del recesso contrattuale e della migrazione verso altro operatore, che di fatto avveniva a metà marzo 2021. Tale versione dei fatti, viene contestata dal gestore per un presupposto fondamentale che è quello della assoluta mancanza di segnalazioni di guasti o interruzioni operate, nei suoi confronti da parte dell'istante. A dire il vero, l'istante si prodiga di dimostrare le sue ragioni allegando in piattaforma le decine di riscontri inviati per messagistica, dal gestore, che ammettono la lavorazione al disagio lamentato. In ultimo, ove ce ne fosse ulteriore bisogno di riscontro, la stessa Telecom Italia spa, invia in data 4 giugno, una nota all'istante, nel corso della quale sostiene di aver provveduto a risolvere l'inconveniente lamentato

dall'istante in data 18 febbraio 2021. Ciò non lascia adito a dubbio, sul fatto che l'istante subiva un disagio e provvedeva ad evidenziarlo al gestore e pertanto si delineano le responsabilità di quest'ultimo. Sulla temporalità dell'applicazione degli indennizzi occorre fare ulteriore chiarezza. Pur narrando un disservizio dal primo momento di variazione della tecnologia in uso al proprio impianto telefonico, i riscontri documentali prodotti in piattaforma, assumono una continuità nel periodo gennaio/ febbraio 2021 con ben 11 messaggi evidenziati. Considerato che intorno a fine marzo, lo stesso istante procede a revocare il contratto in essere ed a migrare verso altro gestore, le responsabilità del gestore debbono quindi intendersi cessate entro massimo il 31 marzo 2021 e non oltre, come lascerebbe intendere la lettera che comunica la fine del disservizio recante la data del 4 giugno 2021. A dar forza alla decisione di questa Autorità nell'attribuire piena responsabilità dei disservizi al gestore, pesa anche il fatto che, ricorrentemente, gli agenti di vendita dei contratti, omettono la reale fattibilità operativa dei nuovi sistemi tecnologici e non si occupano parimenti di verificare l'operatività e l'assistenza post vendita, anche provvedendo ad allertare chi di ulteriore competenza. In ragione della responsabilità evidenziata, viene determinato in 88 gg complessivi il parametro di riferimento temporale da applicare in seno al riconoscendo indennizzo in favore dell'istante. Pertanto, in ottemperanza a quanto previsto dall'allegato A alla Delibera 347/18/Cons, in materia di riconoscimento di indennizzi per controversie telefoniche ed in applicazione dell'art. 6 comma 1 (interruzione del servizio sia telefonico che dati) ed art. 13 comma 2 e comma 3 (indennizzo aumentato di un terzo per utilizzo di banda larga nonchè raddoppiato perchè utenza affari), la formula per determinare il quantum attribuibile è: $88 \text{ (tempo)} \times 15,60 \text{ (6 euro per ogni servizio (2) aumentati di un terzo per utilizzo di banda larga)} \times 2 \text{ (raddoppio per utenza di natura affari)} = 2745,00 \text{ euro}$. Alla somma di euro 2745,00 che la Telecom Italia spa dovrà indennizzare in favore dell'istante, va aggiunto lo storno dell'insoluto presente ai sistemi contabili della stessa Azienda, lamentato nel corso delle memorie difensive nonchè dovrà provvedere senza oneri per l'istante al ritiro della pratica di recupero crediti, ove in atto esistente.

DELIBERA

1. Per le ragioni sopra esposte ed in virtù di quanto relazionato, la Telecom Italia spa, riconoscerà alla società XXXX XXXX la somma di euro 2745,00 così come nelle motivazioni meglio dettagliato. Tale somma dovrà essere corrisposta mediante bonifico bancario sulle coordinate Iban comunicate dall'istante: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx entro 60 gg dalla pubblicazione del presente provvedimento. Sarà cura inoltre della stessa Telecom Italia spa provvedere allo storno dell'insoluto presente sui sistemi contabili e riferentesi all'utenza trattata e di ritirare, senza oneri per l'istante, l'eventuale pratica di recupero crediti, in atto operante.

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.

Palermo 08/09/2021

IL PRESIDENTE

