

**DELIBERA n°\_63\_**

**XXXX XXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/500866/2022)**

**IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 09/11/2022;

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;

VISTO il D.S.G. n. 330/AREA1/S.G. del 21 GIUGNO 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l'incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

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, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

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

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato dalla delibera 347/21/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS che modifica la delibera 73/11/CONS del 16 febbraio 2011

VISTO il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

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);

VISTA l'istanza della società XXXX XXXXX del 16/02/2022 acquisita con protocollo n. 0053125 del 16/02/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

La società XXXX XXXXX, di seguito solo *istante o utente*, con la presente procedura ha lamentato nei confronti dell'operatore TIM SpA l'interruzione della linea fissa di tipo business XXXXXXXXXXXX dalla data del 14 alla data del 27 ottobre 2021. Nell'istanza introduttiva del procedimento l'utente ha dichiarato, in sintesi, quanto segue:

- in data 14/10/21 di aver segnalato con n. ticket 067505532 l'interruzione della fornitura del servizio di telefonia;

- la Tim S.p.A. in data 15/10/2021 ha comunicato l'esecuzione dell'intervento, per il ripristino del servizio telefonico;

- nelle date del 19, 20, 21, 22 e 25 ottobre 2021, in considerazione del mancato ripristino del servizio telefonico, ha inviato diversi solleciti;

- di aver ricevuto rassicurazione da parte della società TIM Spa dell'inoltro dei solleciti fatti, ai tecnici "*per velocizzare la risoluzione*";

- nel perdurare del disservizio in data 21/10/2021 ed in data 03/11/2021 di aver trasmesso a mezzo pec missive di diffida rimaste prive di riscontro;

- solo in data 27/11/2021 la linea telefonica è stata ripristinata.

In base a tali premesse l'utente ha richiesto:

- 1) l'indennizzo previsto dall'art. 26, comma 1 delle "Condizioni Generali di Contratto" ( pari al 50% del canone di abbonamento);
- 2) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- 3) una somma per le spese ed onorari per la procedura, da liquidarsi secondo equità.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società TIM SpA , si seguito solo *TIM o operatore e/o società*, ha depositato la memoria con allegata documentazione ed in sintesi ha dichiarato quanto segue. In via preliminare ha eccepito la richiesta di rimborso delle spese ed onorari formulata dall'istante in quanto non previsti dalla procedura e nella relativa delibera indennizzi. Poi, nel merito sia delle contestazioni che delle richieste formulate dall'utente ha ribadito quanto segue. Dalla consultazione del "*Retrocartellino*" guasti risulta pervenuta nella data del 14/10/2021 una segnalazione di guasto tracciata con TT.n. CBA000067505532 chiusa poi in data 26/11/2021, ma con data di fine disservizio il 25/11/2021, come da documentazione agli atti depositata. Nello specifico si è trattato di un guasto di particolare complessità che ha colpito un cavo legato per fulminazione per la cui riparazione è stato necessario ottenere l'autorizzazione alla sostituzione dei pali ed alla bonifica del percorso con la sostituzione di metri 150 di cavetto in bronzo. Di tale complessità l'utente era stato avvertito infatti sulla linea è stato attivato il servizio di "*Trasferimento di chiamata*" fino alla completa risoluzione del disservizio e chiusura del relativo TT n.CBA000067505532 in modo che lo stesso poteva essere costantemente rintracciato dai suoi corrispondenti, trattandosi di una utenza di tipo business. Nel proseguo ha anche sottolineato che tutti i solleciti pervenuti al servizio clienti, sono stati inoltrati al settore tecnico, e che i reclami, in ultimo quello con data 03/11/2021 è stato evaso, con invio di riscontro tramite lettera del 13/12/2021 agli atti depositata. Pertanto, allo stato dei fatti così come rappresentato non sussistono responsabilità ascrivibili alla scrivente per poter riconoscere all'utente alcuno degli indennizzi richiesti. In conclusione della memoria la TIM, non ravvisando a proprio carico alcuna responsabilità contrattuale ha chiesto al Corecom il rigetto dell'istanza e delle richieste fatte dall'istante, poiché infondate, sia in fatto che in diritto.

## **3. Le controdeduzione della parte istante**

L'utente, a mezzo del proprio delegato, ha reso repliche alla memoria dell'operatore ed ha sinteticamente argomentato, quanto segue. *In primis*, ha ribadito che la ricostruzione fatta dall'operatore è del tutto arbitraria, infondata e non provata in quanto la linea telefonica non è stata colpita da alcun fulmine e non è stato necessario richiedere le autorizzazione, né particolarmente complesso è stato l'iter eseguito per la sua riparazione. Proseguendo ha ribadito che il guasto è stato determinato da uno stato della linea disastroso che perdurava da diversi anni, come da evidenze fotografiche già trasmesse all'operatore con missiva pec del 03/11/2021. Mentre e con riferimento alla dichiarata attivazione del servizio di "*Trasferimento di chiamata*" operato dalla TIM in

favore dell'utente, ha ribadito che comunque tale operazione non assume in questa sede, alcun rilievo, in quanto non costituisce una deroga a quanto contrattualmente statuito tra le parti ai sensi dell'art.7 comma 2 delle C.G.C. Proseguendo ha anche ribadito di non aver ricevuto alcun riscontro ai reclami fatti ed ha eccepito, in questa sede, la missiva del 13/12/2021 prodotto in atti dall'operatore in quanto mai ricevuta e priva di qualsivoglia ricevuta di accettazione e di consegna nonché della data in cui è stata eseguita ed eventualmente la notifica della stessa. Per le argomentazioni esposte ha quindi chiesto al Corecom adito, di rigettare ogni contraria istanza, difesa ed eccezione, e di accogliere invece, tutte le richieste fatte in istanza.

#### **4. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'attività istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento, nei modi e nei termini di seguito riportati e per le motivazioni che seguono. Preliminarmente si deve dare atto che il disservizio lamentato dall'utente è stato confermato dall'operatore che ha prodotto in atti stralcio del “*retrocartellino guasti*” con specifica indicazione della data di inizio disservizio quale il 14/10/2021 e data di chiusura disservizio quale il 26/11/2021. Disservizio causato da forza maggiore quale specificatamente indicato “*cavo legato per fulminazione*” e per la cui riparazione è stato necessario da parte della TIM richiedere le autorizzazioni sia per la sostituzioni dei pali che per la bonifica del percorso e la sostituzione dei cavi, che hanno comportato il ritardo nella sua riparazione come da Trouble Ticket in atti depositato. Documento quest'ultimo che comprova il disservizio, ma che non prova documentalmente le correlate attività intraprese dalla società per le autorizzazioni richieste. In ragione di tale mancanza, può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 1) significando però, che una qualvolta esaminata la fattura depositata dall'utente in atti, è risultato equo applicare in favore dell'istante l'indennizzo di cui al Regolamento allegato A alla Delibera n.347/18/CONS e non quello diversamente richiesto dallo stesso, quale l'art. 26 comma 1 delle C.G.C. di TIM (50% del canone di abbonamento). Infatti dalla disanima della fattura n. 8V00425536 del 11/12/2021 è risultato che, il canone mensile pagato dall'istante al netto dei bonus e degli sconti usufruiti, è inferiore a quello indicato dallo stesso in istanza. Posto ciò la TIM è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'art. 6 comma 3 del Regolamento allegato A alla Delibera n.347/18/CONS nella misura di euro 6.00 *pro-die* per ciascun servizio, voce e Adsl e per numero totale 42 giorni di disservizio computati dalla data del primo ticket effettuato quale il 14/10/2021 e la data di chiusura dello stesso, ovvero il 26/11/2021, compreso. Nella considerazione che l'utenza de qua è di tipo affari l'importo di cui sopra, ai sensi del successivo art. 13 comma 3 del Regolamento, sarà applicato in misura pari al doppio e per ciascun servizio (voce e ADSL). Pertanto, la TIM è tenuta a corrispondere all'istante l'importo di euro 504,00 (cinquecentoquattro/00) quale indennizzo per il disservizio avuto sulla componente voce nonché l'importo di euro euro 504,00 (cinquecentoquattro/00), quale indennizzo per il disservizio subito sulla componente ADSL. Nel proseguo, trova altresì accoglimento la richiesta di cui al punto 2) considerato che l'istante ha debitamente documentato in atti i vari reclami fatti, di cui

il primo con data 21/10/2021, e che l'operatore ha depositato al fascicolo solo la missiva con data 13/12/2021 ma non la prova di ricezione da parte dell'utente della stessa (ricevuta). In considerazione di quanto sopra, pertanto, spetta all'utente l'indennizzo di cui all'art. 12 comma 1 e 2 del Regolamento allegato A alla Delibera n.347/18/CONS nella misura di euro 2,50 al di. Atteso che l'operatore entro la data del 21/11/2021, ovvero entro il termine dei 30 giorni come da Carta dei Servizi, era tenuto a dare risposta e che il tentativo di conciliazione, primo confronto tra le parti è avvenuto il 15/02/2022, i giorni indennizzabili risultano essere in numero di 87, per la complessiva somma di euro 217,50 (duecentodiciassette/50). Mentre non può essere accolta la richiesta dell'utente e di cui al punto 3) considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (ex multis, delibere Agcom n. 223/20/CIR, n. 220/20/CIR, n. 208/20/CIR, n.231/20/CIR e n.332/20/CIR e successive).

### **DELIBERA**

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della società XXXX XXXXX per l'utenza di tipo business XXXXXXXXXX, nei confronti della società TIM SpA (Kena mobile), per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM SpA (Kena mobile), è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento a corrispondere all'istante, secondo la modalità indicata in istanza, i seguenti importi:

- 504,00 euro (cinquecentoquattro/00) quale indennizzo per il disservizio sulla componente voce;
- 504,00 euro (cinquecentoquattro/00), quale indennizzo per il disservizio sulla componente ADSL;
- 217,50 euro (duecentodiciassette/50) quale indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

3. Il rigetto delle ulteriori richieste.

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 09/11/2022*

IL PRESIDENTE

*dott. Andrea Peria Giaconia*

