

**DELIBERA n°\_15\_**

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/384489/2021)**

### **IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 11/02/2022;

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 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 27/01/2021 acquisita con protocollo n. 0043528 del 27/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Il sig. XXXX XXXX (di seguito Istante o Utente) in relazione al servizio di telefonia fissa XXXXXXXXX, di tipo Affari, nell'istanza introduttiva del procedimento, dichiara quanto segue. In data 10.10.2015 mi trovavo improvvisamente senza linea telefonica XXXXXXXXX nonostante fossi sempre in regola con i pagamenti ed in assenza di legittimo / congruo preavviso. I disservizi hanno avuto una durata di 21 giorni, causandomi gravissimi disagi nei rapporti con i colleghi ed Enti Pubblici. Al reclamo inviato tramite fax al n. 800000191 in data 23.10.2015 non mi è stata fornita alcuna spiegazione.

L'Istante in ragione di quanto lamentato chiede:

- 1) Indennizzo euro 1.000,00 per disservizi, mancato preavviso;
- 2) Indennizzo di euro 300,00 per mancata risposta al reclamo;
- 3) Rimborso euro 200,00 spese procedura.

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

TIM SpA (di seguito TIM o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. In riferimento alla contestazione sollevata si evidenzia che l'art. 8 della Delibera 179/03/CSP stabilisce al comma 1 che "Gli organismi di telecomunicazione devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono", pertanto a disposizione degli utenti la società convenuta ha attivato i servizi 187/191. Inoltre il comma 3 di detto articolo stabilisce che "Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1". Tale rintracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, documenti nei

quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dalla Telecom in modo da garantire, appunto, la “tracciabilità” di tutte le vicende relative all’utenza, così come espressamente richiesto dall’AGCOM. Ebbene, dalla consultazione dei retro cartellini, è possibile verificare, nel periodo oggetto di contestazione la presenza di un solo TT aperto in data 20/10/2015 chiusa entro SLA il 23/10/2015. L’art. 15 delle C.G.A. rubricato “Segnalazioni di guasto-Riparazioni” al punto 2 stabilisce che: “Tim si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione”. Non si riscontrano segnalazioni di guasto inoltrate dall’utente, nel periodo oggetto di contestazione. Infatti anche dalla documentazione in atti non appare l’esistenza reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo. Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Va ricordato che per giurisprudenza, sussiste la responsabilità dell’operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall’utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall’altro canto, invece, incombe sull’utente l’onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato; neppure una richiesta di provvedimento cautelare – GU5 – a tale riguardo. In merito si rileva che l’art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Si rileva che nessuna azione amministrativa è stata effettuata sull’utenza in contestazione. La linea risulta cessata per migrazione in data 07.12.2018.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria le richieste formulate dall’istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. L’Istante, in relazione all’utenza XXXXXXXX, lamenta la mancanza improvvisa di linea telefonica, per 21 giorni, a far data dal 10.10.2015, nonostante in regola con i pagamenti ed in assenza di preavviso. L’istante, a supporto di quanto lamentato, deposita un reclamo inoltrato all’operatore via fax il 23.10.2015 che, invero, riguarda tutt’altro tipo di disservizio reclamato dall’istante, e, in particolare, così descritto dallo stesso: “i clienti che chiamano il n. XXXXXXXX riferiscono che il telefono squilla anche quando la linea è impegnata in altre chiamate” dichiarazione questa in contrasto con quanto asserito in questa sede dall’istante circa l’assenza completa di linea sull’utenza telefonica in argomento. Ora nella considerazione che l’operatore, pur confermando una segnalazione di malfunzionamento sulla linea nel periodo oggetto di contestazione, ha dimostrato tramite retro cartellino la gestione dello stesso entro i tempi contrattualmente previsti e soprattutto in assenza di deposito di ulteriori reclami da parte dell’istante, inerenti il disservizio lamentato, inoltrati in costanza dello stesso, o di altro tipo di richiesta o azione volta al ripristino dell’asserita assenza di “servizio telefonico fondamentale” oggetto della presente controversia, le richieste di cui ai punti 1) e 2) non possono trovare

accoglimento. Neppure la richiesta di cui al punto 3) può essere accolta, nella considerazione 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.

### **DELIBERA**

1. di rigettare l'istanza del sig. XXXX XXXX nei confronti della società TIM SpA.

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 11/02/2022*

IL PRESIDENTE

