

DELIBERA n°_58_

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/370499/2020)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 12/05/2021;

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 XXXXXXXXX del 25/12/2020 acquisita con protocollo n. 0547164 del 25/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito a numerosi disservizi, l'istante XXXXXXXXX, evidenzia che la TIM non gli ha riconosciuto il giusto indennizzo. La proposta di indennizzo parziale non è stata trovata congrua dallo stesso, come da comunicazione del 26/01/2019, inoltrata al gestore, per mezzo fax. Tra l'altro, lo stesso istante richiede l'indennizzo per la ritardata attivazione del servizio TIM SMART CASA, nonché quello relativo alla mancata risposta ai reclami inoltrati. Complessivamente, viene richiesta la somma di euro 920,00.

2. La posizione dell'operatore

In riferimento all'istanza di definizione in discussione, il gestore eccepisce, in via preliminare, l'inammissibilità dell'istanza per la genericità dei fatti descritti, in violazione dell'art. 6 comma 1 della Delibera n. 203/18/Cons, il quale espressamente prevede che i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti, debbono essere ben circostanziati. Nel caso de quo, non viene indicato il periodo di riferimento dei disservizi reclamati. Tale mancanza impedisce alla società convenuta di predisporre una giusta difesa. Sempre nel corso delle sue memorie difensive, il gestore eccepisce che l'istanza sia infondata anche nel merito in quanto da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva che sull'utenza in contestazione il servizio Tim Smart risulta attivato in data 23.10.2018 a richiesta del 04.10.2018. Pertanto, afferma il gestore, appare evidente che le doglianze sollevate circa la ritardata attivazione del servizio Tim Smart non possono trovare accoglimento, dato che il servizio risulta attivato nei tempi previsti dalla normativa vigente. La Telecom rileva inoltre che dalla consultazione del retro cartellino, è possibile verificare, la presenza di alcune segnalazioni evase oltre i tempi previsti dalla normativa vigente. Non si riscontrano altre segnalazioni di guasto inoltrate dall'utente, infatti anche dalla documentazione in atti non appare l'esistenza reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo. Parimenti,

non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici. Nel caso che ci occupa, il gestore, segnala che non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico, e che incombe sull'utente l'onere probatorio. Con verbale di accordo del 05.06.2020, la Telecom ricorda che all'istante è stato riconosciuto un indennizzo di € 102,40 per i disservizi tecnici verificatisi sull'utenza in contestazione ed inoltre volendo risalire alle origini, anno 2014, in considerazione di quanto già riconosciuto in sede di conciliazione suddetta, i giorni di ritardata riparazione del guasto indennizzabili ammontano a 42, di cui 37 giorni già indennizzati con accrediti vari (all.5). Dei restanti 5 giorni, 4 giorni sono considerabili di competenza dell'accordo conciliativo siglato nell'anno 2017, col riconoscimento di euro 450,00, (all.3), per cui all'istante non spetterebbe nessun altro tipo di indennizzo. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., l'utente non ha diritto a nessun altro tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e ne viene richiesto il rigetto totale.

3. Motivazione della decisione

In risposta alla richiesta di inammissibilità dell'istanza, sollevata dal gestore, si ritiene che, seppur il formulario sia stato redatto in maniera molto semplicistica ed i fatti vengono enunciati senza riferimenti specifici, è altrettanto vero che a supporto delle richieste avanzate, il gestore allega in piattaforma la copia dei numerosi reclami inoltrati avverso i disservizi subiti ed altresì provvede a dettagliare gli accadimenti anche nel corso delle repliche alle memorie già inoltrate, rendendo le sue doglianze più che circostanziate. Pertanto questa eccezione è da intendersi respinta. Altresì viene respinta l'eccezione formulata sempre dal gestore circa il merito della questione in discussione, in quanto l'accertamento dei fatti, non può comunque essere esclusivamente demandato alla consultazione dei retrocartellini in possesso dello stesso gestore e comunque non consultabili da parte terza, impedendone la discussione per come oggi viene richiesto, da parte lesa. Volgendo l'attenzione all'analisi dei fatti in parola, si rileva che quanto lamentato dall'odierno istante, fa riferimento a dei ripetuti disservizi verificatisi in un arco temporale differente rispetto a quello indicato dal gestore e già indennizzato. Il ripetersi di particolari avvenimenti climatici, in una zona impervia e non perfettamente asservita dai servizi prestati dal gestore, ha di fatto giustificato la reiterazione delle richieste di indennizzo avanzate dall'istante. In breve, seppur corrisponde al vero che il gestore ha già indennizzato, nel passato il cliente, è altrettanto innegabile che i guasti lamentati si siano ripetuti nel tempo e pertanto è stato leso il diritto contrattuale sottoscritto tra le parti, che prevede una fornitura regolare dei servizi da prestare in favore del cliente. Durante l'anno 2018, secondo quanto lamentato dall'istante, la linea sopra indicata, è stata interessata da diversi disservizi, che hanno causato l'interruzione totale del servizio voce a adsl, per tutta la durata temporale delle segnalazioni sotto elencate: Segnalazione n. 0029271568 aperta il 26/01/2018 e chiusa il 31/01/2018 (all.5); -Segnalazione n. 0029678382 aperta il 07/02/2018 e chiusa il 16/02/2018 (all.6); -Segnalazione n. 0030175595 aperta il 22/02/2018 e chiusa il 16/03/2018 (all.7); -Segnalazione n. 0035861607 aperta il 26/08/2018 e chiusa il 30/08/2018; -Segnalazione n. 0036063019 aperta il 31/08/2018 e

chiusa il 14/09/2018; -Segnalazione n. 0036613915 aperta il 17/09/2018 e chiusa il 22/09/2018. In totale quindi, sarebbero stati rilevati disservizi per 59 gg. Considerato che trattasi di una utenza privata, beneficiaria di un contratto con servizi di telefonia e adsl, si ritiene che il gestore debba ristorare l'istante per quanto lamentato. Ciò in ragione dell'art 6 comma 1 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/Cons in materia di regolamento per gli indennizzi applicabili alle controversie in materia di comunicazioni telefoniche. Pertanto, considerato il periodo di 59 gg di interruzione del servizio, i 6 euro spettanti per ciascun servizio non fruito (6 euro per la telefonia e 6 euro per il servizio dati) , il totale da corrispondere all'istante da parte del gestore è pari a 708,00 euro. Per ciò che attiene la richiesta di indennizzo formulata dall'istante per la ritardata attivazione del servizio Tim Smart , avuto riguardo anche alle memorie difensive allegate dal gestore, si ritiene che in effetti ci sia stato un ritardo pari a circa 8 gg e pertanto ai sensi dell'art 4 comma 1 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/Cons in materia di regolamento per gli indennizzi applicabili alle controversie in materia di comunicazioni telefoniche, viene riconosciuto un ristoro in favore dello stesso istante pari a 60 euro. Complessivamente, la telecom Italia spa dovrà quindi indennizzare l'istante con la somma di euro 768,00.

DELIBERA

1. Le richieste avanzate dall'istante XXXXXXXX nei confronti della Telecom Italia spa, sono accolte. Pertanto, per le motivazioni espresse in premessa, la Telecom Italia spa dovrà pagare la somma di euro 768,00 in favore dell'istante XXXXXXXX, mediante accredito sulle coordinate bancarie, indicate dall'avente diritto, Iban XXXXXXXX. Il pagamento de quo, dovrà avvenire entro 60 gg. dalla pubblicazione del presente provvedimento.

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 12/05/2021

IL PRESIDENTE

