

DELIBERA n°_69_

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/260661/2020)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 14/06/2021;

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 25/03/2020 acquisita con protocollo n. 0133551 del 25/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il ricorrente, titolare dell'utenza business n. XXXXXXXXX, a decorrere dal 11/09/2019 riscontrava la completa interruzione del servizio Fonia. Pertanto, in pari data, sporgeva reclamo, con conseguente apertura del ticket di guasto n. 0046930300. Tuttavia, il disservizio non veniva risolto, con grave pregiudizio arrecato al normale svolgimento dell'attività lavorativa del ricorrente. Veniva dunque effettuato reclamo scritto a mezzo Pec del 25/11/2019. A causa della persistenza della problematica lamentata, in data 02/12/2019 l'istante avviava procedimento GU5/212277/2019. Solo con comunicazione ex Art. 5 del 09/12/2019, Tim dichiarava di aver ripristinato il funzionamento del servizio. Per i disservizi subiti ha richiesto: - 1) Indennizzo per **COMPLETA INTERRUZIONE / MALFUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO FONIA**, ex Art. 6 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS in combinato disposto con l'Art. 13 comma 3 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 10/09/2019 al 08/12/2019, per un totale di 90 giorni; -2) Indennizzo per **MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI**, ex Art. 12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 26/10/2019 ad oggi, per un totale di 152 giorni; - 3) **ANNULLAMENTO di EVENTUALI MOROSITA' PENDENTI**; - 4) **RIMBORSO SPESE di PROCEDURA E ASSISTENZA**.

2. La posizione dell'operatore

La convenuta, con memoria difensiva, regolarmente depositata, in riferimento alla presente istanza di definizione ha evidenziato, in sintesi, che dalla consultazione dei retro cartellini, si evince che i TT aperti nel periodo oggetto di contestazione risultano evasi nei tempi previsti dalla normativa vigente. Infatti 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". Dalla documentazione in atti non appare

l'esistenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo. E' presente un solo reclamo scritto datato Novembre 2019. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici. Per la convenuta l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, la presente istanza non merita accoglimento e ne chiede il rigetto totale. Sull'utenza è presente una morosità pari ad € 100,26. Con MEMORIA DI REPLICA parte attorea, ha contestato tutto quanto dedotto dalla convenuta ed ha insistito nelle richieste già formulate in istanza.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento di cui all'Allegato "A" alla Delibera n.353/19/CONS ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto è emerso dall'istruttoria, le richieste dell'istante vengono accolte nei limiti e nei termini di seguito precisati. Sulla richiesta di cui al sub 1) di indennizzo per INTERRUZIONE / MALFUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO FONIA. L'istante ha richiesto l'indennizzo per l'interruzione/malfunzionamento del servizio voce lamentato a decorrere dal 11/09/2019, quando avendo riscontrato la completa interruzione del servizio fonia ha effettuato una segnalazione di guasto con l'apertura del ticket n. 0046930300; sono seguiti ulteriori segnalazioni ed una pec di reclamo ma, il servizio fonia veniva ripristinato solamente in data 09/12/2019 a seguito di richiesta di un provvedimento d'urgenza con il GU5/212277/2019. In merito parte convenuta ha allegato alla propria memoria retro cartellini dai quali potere evincere che tutti i TT aperti nel periodo oggetto di contestazione risultano evasi nei tempi previsti dalla normativa vigente. Ebbene, occorre precise che, al fine di delimitare temporaneamente il periodo di disservizio lamentato, non è sufficiente indicare la data di chiusura TT, soprattutto se successivamente ad essa risultano ulteriori segnalazioni, in quanto ciò non prova la fine dei disservizi. Infatti l'Agcom stessa ha dichiarato che " la sola data di chiusura del trouble ticket, da sola, non può comprovare la risoluzione definitiva del disservizio, anche in considerazione del fatto che le successive segnalazioni non avrebbero ragione d'essere, laddove la criticità lamentata dalla parte istante fosse stata effettivamente definita ". Altresì si rileva che da parte della convenuta non è stata smentita la ricostruzione dei fatti così come rappresentati dalla parte ricorrente: nulla è stato prodotto a prova della tempestiva risoluzione del guasto, nonché del ripristino del servizio e nulla, ancora, circa la presenza di traffico generato dall'utenza de qua nel periodo per il quale viene richiesto l'indennizzo. Pertanto la richiesta di cui al sub 1) viene accolta giacché, si ritiene che il disservizio occorso all'istante, dal 13/09/2019 (dies a quo, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 11.09.2019, decurtate le 48 ore previste dalle CGC per la riparazione del guasto) al 09/12/2019 (data di ripristino del servizio), per un totale di 87 giorni, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società chiamata in causa e ciò implica la corresponsione di un indennizzo per interruzione/malfunzionamento di servizio voce, computato secondo il parametro di € 6,00 per ogni giorno d'interruzione, secondo quanto previsto dall'art. 6 -comma 1- dell'Allegato A alla Delibera 347/18/CONS ed in virtù di quanto previsto all'art. 13 -comma 3- dell'Allegato A alla stessa Delibera

347/18/CONS., l'importo dell'indennizzo pro die viene applicato in misura doppia atteso che l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari; sicché per il disservizio in argomento, all'istante dovrà essere corrisposto un indennizzo totale di €1.044,00. Sulla richiesta di cui al sub 2) di indennizzo per MANCATA RISPOSTA A RECLAMO. L'istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo scritto (regolarmente depositato in atti) inviato a mezzo Pec il 25/11/2019. Dall'istruttoria effettuata, non risulta un valido riscontro da parte dell'operatore convenuto al reclamo de qua. Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei soli casi di rigetto. Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Spetta, pertanto, all'istante un indennizzo per la mancata risposta ai sensi dell'art. 12, commi 1, Allegato A, Del. 347/18/Cons. Si precisa che il dies a quo per il conteggio è individuato nel 25.11.2019, data di invio della pec di reclamo, cui deve però essere aggiunto l'intervallo di 30 giorni che la CdS del gestore prevede come tempo utile di risposta mentre, il dies ad quem deve individuarsi nella data dell'udienza di conciliazione avvenuta il 04.02.2020, prima data utile in cui le parti hanno avuto modo di interloquire per la prima volta sull'oggetto del reclamo, per un totale di 40 gg, rectius: € 100,00. Sulla richiesta di cui al sub 3) di ANNULLAMENTO DI EVENTUALI MOROSITA' pendenti. La richiesta è vaga ed indeterminata ma in favor utentis, atteso che la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura dei servizi, si ritiene che a fronte dell'accertato disservizio subito sulla linea voce, vada accolta la richiesta di storno/annullamento di morosità pendenti per importi fatturati per il disservizio in argomento nel periodo di sospensione come sopra individuato e per effetto di ciò, la società convenuta è tenuta, anche, al ritiro di eventuali pratiche di recupero credito al fine di regolarizzare la posizione amministrativa contabile dell'istante. Sulla richiesta di cui al sub 4) di RIMBORSO PER SPESE DI PROCEDURA ed ASSISTENZA. Detta richiesta trova accoglimento ed appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 20 comma 6 del Regolamento di cui all'allegato A alla delibera n.353/19/CONS, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), in considerazione che lo stesso, con delega a rappresentarlo, ha fatto ricorso all'assistenza qualificata dell'Associazione Unione dei Consumatori.

DELIBERA

1. di accogliere l'istanza presentata con il GU14/260661/2020, dalla XXXXXXXXX, nei confronti dell'operatore Telecom S.p.A. nei termini sopra evidenziati e per l'effetto la convenuta è tenuta a corrispondere all'istante: a) euro 50,00 per rimborso spese di procedura ai sensi dell'art. 20 comma 6 del Regolamento di cui all'allegato "A" alla Delibera n.353/19/CONS; b) euro 1.044,00, per l'interruzione del servizio fonia, in applicazione dell'art. 6 -comma 1- dell'Allegato "A" alla Delibera 347/18/CONS in combinato disposto all'art. 13 - comma 3- della stessa delibera; c) a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante rimborsando e/o stornando le fatture afferenti al periodo del disservizio per il quale è stato riconosciuto l'indennizzo di cui al punto precedente ed a ritirare eventuali pratiche di recupero del credito in esenzione spese per l'istante; d) corrispondere la somma di euro 100,00 a titolo di mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art.12, comma 1, allegato "A" alla delibera AGCOM n.347/18/Cons. Ogni ulteriore richiesta è rigettata.

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 14/06/2021

IL PRESIDENTE

