

DELIBERA N. 127/2020

**XXX / TIM X (KENA MOBILE)
(GU14/186358/2019)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Il Corecom Emilia-Romagna del 14/09/2020;

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. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza di XXX del 09/10/2019 acquisita con protocollo n. 0429024 del 09/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 14/09/2020;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nella propria istanza depositata in data 09/10/2019 a seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 18/07/2019, ha contestato l'interruzione del servizio e la mancata assistenza per il suo ripristino, da parte dell'operatore Tim X (di seguito Tim). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'utente, in qualità di titolare di un Conto Telefonico TIM per la fruizione di servizi di Telefonia e Adsl - utenza nr. 05XXXXX995, ha dichiarato di aver riscontrato l'assenza sia del servizio voce che del servizio dati internet dal 27/09/2018 al 05/10/2018 e di aver appreso dal Servizio Clienti che il disagio era imputabile allo stesso operatore telefonico. L'istante provvedeva quindi alla segnalazione in forma scritta con missiva inviata a mezzo PEC in data 16/10/2018, cui tuttavia non seguiva alcun riscontro. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: a) la corresponsione degli Indennizzi previsti dalle delibere Agcom per il caso di interruzione del servizio voce ed internet relativamente al periodo 27/09/2018 al 05/10/2018, per 8 giorni x 12,00 euro (disservizio voce ed adsl), il tutto per un totale di euro 96,00; b) allo storno delle fatture emesse per il periodo di durata del disservizio descritto in premessa per l'importo corrispondente alla mancata fruizione del servizio; c) corresponsione dell'indennizzo previsto per mancata risposta ai reclami, pari a 2,50 euro al giorno dalla data 16/10/2018 (data di invio del reclamo), fino all'udienza di conciliazione per un importo totale di euro 300,00; d) il riconoscimento delle spese di procedura in favore del rappresentante.

2. La posizione dell'operatore

Tim, nella propria memoria ha eccepito l'infondatezza delle doglianze avversarie in fatto ed in diritto. In data 27/09/2018, l'istante contattava l'assistenza clienti e segnalava il guasto lamentando l'impossibilità di ricevere ed effettuare chiamate. Veniva contestualmente aperta una segnalazione che veniva chiusa il 30/09/2019 con il ripristino della "linea regolare". In data 01/10/2018 il cliente ricontattava l'assistenza clienti e segnalava di nuovo il problema di qualche giorno prima. Veniva aperta una nuova

segnalazione che veniva chiusa in data 07/10/2018 con la specifica “rifatto giunto in palifica, si tratta di evento naturale/rottura/usura”. Il tutto come emerge dal retrocartellino guasti (doc.1) Il guasto deve essere tracciato come non indennizzabile in quanto riguarda calamità naturali. Come noto, infatti, le CGA prevedono espressamente una deroga per l’ente gestore nel rispetto di un termine per la riparazione, nel caso in cui il guasto sia imputabile, come qui, a casi di forza maggiore o caso fortuito. Il che vale ad escludere, è evidente, qualsivoglia ipotesi di inadempimento e conseguentemente esonera Tim dal corrispondere alcuna somma a titolo di indennizzo. L’operatore infine ha rilevato come alcuna somma deve essere riconosciuta a titolo di indennizzo per il mancato riscontro ai reclami avendo Tim riscontrato con lettera del 21/11/2018 (doc.2) direttamente l’utente e non il proprio rappresentante, sia perché il reclamo, così come redatto, era privo dei documenti di riconoscimento dell’intestatario della linea sia perché difettava di delega/mandato o comunque di una procura conferita dall’istante al proprio legale di fiducia.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

a) Le domande sub a), sub b) e sub c) sono trattate congiuntamente e sono da accogliere parzialmente. In particolare, l’istante ha lamentato l’interruzione del servizio voce e internet dal 27/09/2018 al 05/10/2018, nonché il mancato riscontro del gestore al reclamo del 16/10/2018. Relativamente a quest’ultimo punto deve rilevarsi che l’articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera 179/03/CSP, definisce il “reclamo” come “l’istanza con cui l’utente si rivolge direttamente all’organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l’oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata”. Ne deriva che il reclamo deve essere inteso come la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione. Nel caso di specie, la comunicazione in atti è successiva al periodo interessato dal disservizio e, quindi, inefficace come richiesta per la risoluzione del problema. Ciò detto, l’operatore ha dimostrato di aver riscontrato l’istante con lettera del 21/11/2018, depositata in atti e non contestata dall’istante, entro i 45 giorni dal ricevimento della segnalazione e quindi entro il termine previsto dalla normativa di settore, ai sensi degli articoli 8 e 11 dell’allegato A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP. Alla luce di ciò si

ritiene non accoglibile la domanda relativa all'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo. D'altro canto, sull'interruzione del servizio, è opportuno rilevare che l'operatore stesso ha sopperito alla carenza documentale dell'istante circa la prova della segnalazione, riconoscendo di essere stato contattato dall'utente in data 27/09/2018, di aver contestualmente aperto una segnalazione e di averla risolta il 30/09/2019 con il ripristino della "linea regolare". Tim ha inoltre dichiarato di aver ricevuto, in data 01/10/2018, un'ulteriore segnalazione risolta il 7/10/2018 con la specifica "rifatto giunto in palifica, si tratta di evento naturale/rottura/usura", per quale si considera esonerato dalla ogni responsabilità poiché si tratta di un guasto generato per calamità naturali. Tale ricostruzione della vicenda, però, non è supportata da adeguata documentazione probatoria, poiché non vi è dimostrazione della reale complessità del guasto, né dell'adeguata informativa fornita all'istante in ordine all'intervento risolutivo da parte del gestore. Infatti, l'unico documento presente in atti è il retrocartellino guasti che, però, non è determinate in tal senso. L'operatore non ha dimostrato di aver informato l'utente in ordine alla ritardata riparazione del servizio, producendo copia del tracciamento delle singole conversazioni e/o connessioni generate dall'utenza oggetto di contestazione nel periodo interessato dal disservizio, tra l'altro richiesta in questa sede dall'istante, né ha documentato l'attività di gestione del cliente (cfr. delibera Agcom n. 39/18/CIR e determina Corecom Emilia-Romagna n. 24/2016). Ne deriva, quindi, il diritto dell'istante allo storno degli importi fatturati dal 27/09/2018 al 05/10/2018 per non aver usufruito dei servizi voce e internet, nonché al riconoscimento di un indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e internet per un periodo complessivo di 8 giorni. In particolare, per tale fattispecie risulta spettante all'istante l'indennizzo previsto dall'art. 6, commi 1 e 3, del Regolamento indennizzi, da computare per 8 giorni x 6 ,00 euro x 2 servizi (voce e adsl), per un totale di euro 96,00 euro, in accoglimento della domanda sub a) avanzata dall'istante.

b) La domanda su d) è da rigettare. In particolare, sulla richiesta di rimborso delle spese di procedura, si precisa che la stessa non può essere accolta attesa la natura completamente gratuita della procedura attraverso la piattaforma ConciliaWeb nonché l'assenza in atti di documentazione attestante spese giustificate.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità:

DELIBERA

- 1) Accoglie parzialmente l'istanza XXX nei confronti di Tim X per le motivazioni di cui in premessa.
- 2) La società Tim X, in accoglimento parziale dell'istanza, è tenuta a stornare in favore dell'istante gli importi fatturati dal 27/09/2018 al 05/10/2018, per le motivazioni di cui al capo a).
- 3) La società Tim X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 96,00 (novantasei/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio, per le motivazioni di cui al capo a).
- 4) La società Tim X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Bologna, 14/09/2020

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi