

DELIBERA N. 5/2020

**XXX/ TIM XXX
(GU14/90248/2019)**

Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 16/1/2020;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l’istanza di XXX del 28/02/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 28/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, in relazione alla numerazione di tipo privato XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) da febbraio 2018 si verificavano cadute di connessione, di cui l'ultima ai primi di giugno 2018;
- b) in data 8 giugno 2018, durante un intervento tecnico, l'istante non ha avuto la connessione per circa un'ora;
- c) il tecnico riferiva che la connessione dati era molto bassa e che il modem non aveva problemi;
- d) il 30 luglio 2018 l'istante contestava per iscritto l'addebito dei costi dell'intervento tecnico ed il 3 settembre seguente un operatore del 187 riferiva che a breve avrebbe ricevuto una risposta, cosa non verificatasi;
- e) la procedura di addebitamento del costo non è stata trasparente in quanto non è stato consegnato alcun report dell'intervento eseguito.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) ripristino del servizio; II) indennizzo per malfunzionamento;
- III) indennizzo per mancato riscontro al reclamo;
- IV) indennizzi vari;
- V) storno dell'insoluto e rimborso delle somme non dovute.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) la lentezza di navigazione non legittima richieste di storni/rimborsi o indennizzi, come previsto anche dall'articolo 7 delle condizioni generali di contratto ADSL;
- 2) le segnalazioni di guasto sono state tempestivamente risolte entro i termini normativamente previsti.

In base a tali premesse, il gestore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle memorie avversarie, l'istante sostiene che il problema non riguardava solo la lentezza di navigazione ma integrava un vero e proprio malfunzionamento; gli interventi tecnici non hanno risolto il problema; la fattura di euro 708.59 riguarda i lavori da eseguire per l'interramento del cavo (finora non effettuato), addebiti che interessano il periodo di disservizio e l'intervento tecnico. Insiste pertanto per l'accoglimento delle proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata cessata la materia del contendere con riguardo alla richiesta sub I) in quanto, nelle proprie memorie di replica, l'istante dichiara che la problematica si è risolta (scrive l'istante: "... tale filo è stato sostituito e magicamente l'impianto funziona bene!").

Passando al merito, alla luce delle risultanze dell'istruttoria, la domanda può essere parzialmente accolta nei limiti e nei termini di seguito precisati.

La domanda di indennizzo per malfunzionamento merita accoglimento. Dal c.d. retrocartellino guasti, depositato dall'operatore, risultano numerose segnalazioni di disservizio, sia nel periodo 16 aprile 2018 – 23 luglio 2018; sia il 9 settembre 2018; sia nel periodo 23 ottobre 2018 – 21 novembre 2018

(quattro reclami); sia nel periodo 24 febbraio 2019 – 2 marzo 2019 (due reclami). L'operatore dichiara che le problematiche sono state risolte nei tempi previsti dal contratto, affermazione contestata dall'istante il quale, invece, riferisce che gli interventi non sono stati risolutivi. Come noto, in caso di contestazione da parte dell'utente, l'onere della prova concernente la risoluzione della problematica ricade sull'operatore e tale onere non è stato assolto. In particolare, il retrocartellino guasti evidenzia non solo problematiche relative alla lentezza del traffico dati ma anche alla "discontinuità della navigazione" (segnalazione del 7/11/2018) ed a "disservizi bloccanti" (ad esempio, segnalazione del 23/4/2018, del 8/5/2018, del 15/5/2018, del 29/5/2018, del 20/7/2018, del 23/7/2018, del 5/11/2018, del 21/11/2018, del 24/2/2019, del 2/3/2019) e, in più occasioni, contiene i riferimenti temporali della segnalazione e della chiusura a sistema, senza nulla indicare alla voce "data ora risoluzione". Tanto premesso, quindi, poiché non è stato dimostrato né che il servizio è stato fornito in maniera regolare e continua, né che gli interventi siano stati risolutivi, e poiché le segnalazioni di guasto sono state numerose e ravvicinate, indizio questo della discontinuità del servizio nei periodi sopra riportati, si ritiene spetti all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 6 comma 2 del Regolamento indennizzi, calcolato per il periodo complessivo di 134 giorni, per un totale di euro 402 (3 euro/die X 134 gg), oltre allo storno del 50% degli addebiti riferiti alla linea dati nel periodo di parziale disservizio, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

Va inoltre stornata la somma di euro 94,95 riguardante l'intervento tecnico, non avendo l'operatore fornito la prova della debenza di detto importo.

La domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo non può essere accolta in quanto non risulta alcuna prova dell'invio e della ricezione da parte del gestore del documento datato 30 luglio 2018.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme da corrispondere all'istante come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

DELIBERA

Articolo 1

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società Sig.ra XXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Tim XXX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante; - versare all'istante la somma di euro 402,00 (quattrocentodue) a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 6, comma 2 del Regolamento indennizzi.

Le somme da corrispondere come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 30 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.

Perugia, 16/1/2020

IL PRESIDENTE