

DELIBERA n°_178_

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14 / 165457 / 2019)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 16/09/2020;

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;

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, con la quale, l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

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;

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);

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 27/08/2019 acquisita con protocollo n. 0362780 del 27/08/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La signora XXXXXXXXX, lamenta il fatto che in data 14 novembre 2018 ha subito un guasto alla sua linea di utenza derivante dalla rottura di un cavo telefonico, collegato ad un traliccio. Nonostante i suoi reiterati reclami telefonici, ed il fax di segnalazione del guasto, inviato al gestore il 29 gennaio 2019, la situazione non ha avuto un positivo riscontro, tant'è che il servizio non ha mai ripreso a funzionare. Pertanto la stessa avanza una richiesta di indennizzo per 1680,00 euro e lo storno delle fatture prodotte dal gestore.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore, Telecom Italia spa, nel corso delle sue memorie, respinge qualsiasi tipo di addebito di responsabilità, in quanto ritiene di aver ottemperato a quanto di sua competenza relativamente alla rottura del cavo, nei tempi previsti dalla carta servizi. Successivamente, ha pure informato l'utente che la persistenza del guasto lamentato derivava dal malfunzionamento degli apparati telefonici di proprietà dell'istante. In ragione di ciò, il gestore non ritiene di dover accettare le richieste formulate dall'istante.

3. Motivazione della decisione

Le tesi sostenute dalle due parti in causa, sono del tutto contrapposte e la scarsa documentazione allegata nelle memorie, da ambo le parti, non consente di eliminare ogni ragionevole dubbio sugli accadimenti. L'istante sostiene di aver subito l'interruzione del servizio telefonico a causa della rottura di un cavo in un traliccio e che, nonostante i solleciti inoltrati al gestore, telefonicamente e via fax in data 29 gennaio 2019, la Telecom non ha provveduto a riparare il cavo ed a risolvere il guasto, riattivando la linea. Il gestore, replica sostenendo di aver riparato il cavo, come di sua competenza, in maniera tempestiva e che il guasto evidenziato persisteva successivamente solo per il malfunzionamento degli apparati telefonici di proprietà dello stesso cliente. A sostegno di ciò, vengono allegati i retro-cartellini degli interventi effettuati, sulla linea oggetto di trattazione, nonchè la nota di riscontro a quanto lamentato dal cliente, nel corso della quale si evince la mancanza di responsabilità sul persistere del guasto. La Telecom, evidenzia inoltre il fatto che, l'istante, ha omesso di pagare le fatture emesse ed a seguito di ciò la linea è stata successivamente cessata, con un insoluto di euro 276,04. Alla luce

di quanto narrato, si deduce che, il guasto in effetti è esistito e si è protratto nel tempo, provocando un disagio all'istante non indifferente. Sulla causa di tale guasto, non è possibile esprimere una valutazione certa. Anche se, la procedura attuata dal gestore, sulla scorta dei retro-cartellini allegati in memoria, appare corretta, i reiterati reclami dell'istante, si ritiene che avrebbero meritato un supplemento di approfondimento tecnico della Telecom, su quanto lamentato. Teoricamente, a fronte dei primi reclami fatti dall'istante, il gestore può sostenere di avere gestito correttamente il guasto. Il dubbio sovvienne, in considerazione del fatto che il cliente, torna ad evidenziare egual sospensione in data 29 gennaio con un fax inviato alla Telecom. Ciò fa presupporre che qualcosa comunque non sia stato gestito al meglio da parte dello stesso operatore telefonico. L'istante, da parte sua, non dimostra di tenere in considerazione l'eventualità, prospettata dal gestore, di guasto ai propri apparati telefonici e si limita a reiterare il suo disagio, ad intervalli quasi regolari di un mese, prima utilizzando il reclamo telefonico e successivamente quello scritto. In via equitativa, ripartendo la responsabilità alle parti in causa, si ritiene pertanto di dover accogliere parzialmente le richieste dell'istante in ragione dello storno della fatturazione inevasa e del riconoscimento di un indennizzo forfettario, pari a 600,00 euro. Il calcolo forfettario si basa, prendendo in considerazione il periodo di sospensione del servizio telefonico, che va dal 29 gennaio 2019 (reclamo per iscritto dell'istante allegato nelle memorie) sino al momento della sospensione per morosità (luglio 2019) e calcolando il 50% di quanto previsto, dalla carta dei servizi del gestore, pari a 7,80 giornalieri, in materia di sospensione del servizio, ritenuto tale parametro risarcitorio, più favorevole rispetto all'indennizzo previsto, dall'art. 6 dell'allegato A della Delibera 347/18/Cons., per egual disservizio.

DELIBERA

1. Per le ragioni di cui in premessa, la Telecom Italia spa, dovrà stornare la morosità relativa alla linea telefonica oggetto di trattazione e ritirare, senza oneri per l'istante, la pratica di recupero crediti. Inoltre, la stessa Società, dovrà corrispondere all'istante, XXXXXXXX, l'indennizzo forfettario di euro 600,00. Il pagamento de quo, dovrà essere effettuato, mediante l'invio di un assegno intestato all'istante presso il domicilio indicato nel formulario presente in piattaforma. Ove conosciute le coordinate bancarie complete dello stesso istante, il gestore, in alternativa, potrà disporre l'eventuale accreditamento della predetta somma. La Telecom Italia spa, è tenuta, entro 60 gg. dalla relativa pubblicazione sulla piattaforma digitale di ConciliaWeb, del presente provvedimento, ad adempiere a quanto sopra indicato.

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, 16/09/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa/avv. Maria Annunziata Astone

