

DELIBERA n°_164_

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14 / 177312 / 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 20/09/2019 acquisita con protocollo n. 0399566 del 20/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il signor XXXXXXXXX, lamenta l'attivazione di un profilo tariffario non desiderato, effettuato in data 7 luglio 2018 sulla linea telefonica XXXXXXXXX. Dopo aver effettuato apposito reclamo, nei termini di recesso previsti, subiva una interruzione della linea per qualche giorno, nonché la mancata riattivazione del servizio CHI E'. Risolti tali inconvenienti, in data 4 settembre 2018, subiva la sospensione della linea, fino al 4 luglio 2019, momento in cui gli veniva riattivato però solo il servizio fonia. La sospensione della linea veniva segnalata al gestore ma il reclamo non sortiva alcun effetto sino alla richiamata data. Ad oggi l'istante richiede la riattivazione della linea e dei servizi con le condizioni contrattuali precedenti; gli indennizzi per la cessazione dei servizi, la mancata risposta al reclamo, nonché il maggior onere sostenuto per l'assenza di linea dati. La richiesta complessiva ammonta ad euro 3000,00.

2. La posizione dell'operatore

La Telecom Italia spa nel corso delle sue memorie conferma che la variazione del profilo tariffario (in ogni caso migliorativo della precedente offerta), è avvenuta in data 7 luglio 2018, come da richiesta istante. A seguito di reclamo , del 17 luglio 2018, dello stesso cliente, la linea è stata riattivata dopo qualche giorno. Così come in maniera celere sono stati risolti gli inconvenienti lamentati dall'istante. Al reclamo per la cessazione della linea del 4 settembre 2018, viene dato tempestivo riscontro, ma di fatto, i servizi vengono riattivati il 4 luglio 2019 per complicanze tecniche, e soltanto nella componente fonia. Il gestore, da parte sua, lamenta il fatto che, a fronte della odierna richiesta di indennizzo, per la ritardata attivazione, il cliente non ha mai posto in essere alcun reclamo successivo alla data della sospensione del 4 settembre, nè tanto meno ha attivato la procedura del GU5, per la richiesta di un provvedimento temporaneo di urgenza. Circa l'attivazione dell'adsl, anche in questo caso, il gestore evidenzia l'assoluta inerzia dell'istante, che, seppur a conoscenza del fatto che la linea fosse stata riattivata per la sola componente fonia il luglio 2019, non reclama più nulla, ed anzi rifiuta l'offerta rivoltagli dal gestore al fine di attivare un nuovo profilo tariffario, a condizioni più vantaggiose rispetto a quelle precedenti. Salvo oggi pretendere un adeguato indennizzo per il disservizio in essere. A fronte di quanto riassunto, la Telecom Italia spa rigetta per intero le richieste dell'istante ed esclude qualsiasi tipo di responsabilità in merito agli avvenimenti narrati.

3. Motivazione della decisione

Dall'esame della documentazione agli atti, in allegato alle memorie inoltrate dalle parti in causa, occorre preliminarmente evidenziare che questa Autorità, ha esclusivamente il compito di definire la vicenda, dando corso agli eventuali indennizzi previsti nel vigente Regolamento di riferimento. Pertanto sono escluse, dalla odierna decisione, le richieste di adeguamento contrattuale, di variazioni tariffarie e di riattivazione dei servizi sospesi. Per tale motivo, dalla decisione odierna vengono escluse le richieste dell'istante riferite alla riattivazione della linea e dei servizi con le condizioni contrattuali precedenti. Si procede quindi nell'analisi delle ulteriori richieste avanzate dall'istante. Dall'esame dei fatti narrati, mentre risultano di poco conto, considerato il tempestivo riscontro del gestore, le lamentele riferite alla breve sospensione della linea ed alla mancata attivazione del servizio CHI E', antecedenti il 4 settembre 2018, ben più grave appare è ciò che accade, con la sospensione dei servizi, dallo stesso 4 settembre sino al 4 luglio 2019, quando, comunque, veniva riattivato soltanto il servizio di fonia sull'utenza interessata. Tale sospensione per un arco temporale così esteso, non può, infatti, trovare giustificazione in quanto sostenuto nel corso delle memorie del gestore, che imputa ad imprecisate problematiche tecniche, il mancato e risolutivo intervento di riattivazione. Per tale ragione, si ritiene di riscontrare positivamente la relativa richiesta di indennizzo, avanzata dall'istante, in ragione dell'applicazione dell'art 5 dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons, in materia di indennizzi per controversie telefoniche. In forza di ciò, la somma che la Telecom Italia spa dovrà riconoscere all'istante sarà pari ad euro 4.500,00 in virtù della seguente formula $7,50 \text{ euro (indennizzo previsto)} \times 2 \text{ (essendo stati sospesi sia i servizi di fonia che dati)} \times 300 \text{ gg. (periodo intercorrente tra la sospensione dei servizi e la successiva riattivazione)}$. La tesi difensiva della Telecom circa l'inerzia mostrata dall'istante, successivamente alla data di riattivazione del servizio fonia e non di quello ADSL, è effettivamente fondata e pertanto, il periodo da indennizzare, per il disservizio causato dal gestore, deve intendersi cristallizzato sino alla data della riattivazione della sola fonia già sanzionato per come specificato in precedenza. Viene invece respinta la richiesta avanzata dall'istante, circa la mancata risposta ai reclami inoltrati, in quanto il gestore ha dimostrato di aver risposto, anche senza risolvere la problematica, per la quale è stata già sanzionata, per come illustrato in precedenza.

DELIBERA

1. L'autorità accoglie parzialmente l'istanza formulata dal sig. XXXXXXXX, nei confronti della società Telecom Italia spa, per le motivazioni espresse in premessa. La società Telecom Italia spa, è tenuta, entro 60 gg. dalla relativa pubblicazione sulla piattaforma digitale di ConciliaWeb, del presente provvedimento, ad adempiere a quanto in appresso indicato. In particolare la predetta società dovrà corrispondere all'istante XXXXXXXX l'indennizzo di euro 4.500,00 in ragione dei richiamati articoli di riferimento del vigente regolamento Agcom in materia di indennizzi, giusto allegato A

alla Delibera 347/18/Cons. Il pagamento dovrà essere effettuato, mediante l'invio di un assegno intestato all'istante presso il domicilio indicato nell'istanza presentata in piattaforma. Ove conosciute le coordinate bancarie complete, dello stesso istante, si provvederà, in alternativa, all'accreditamento, mediante bonifico della somma indicata.

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

