

**DELIBERA n°\_191\_**

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14 /51951 / 2018)**

### **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 29/11/2018 acquisita con protocollo n. 0211735 del 29/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Il Sig. XXXXXXXXX, di seguito (Istante), in relazione al contratto: XXXXXXXXX – utenza XXXXXXXXXXXX di tipo privato, nell'istanza introduttiva del presente procedimento descrive i fatti come segue. Avendo stipulato un contratto bimestrale di euro 48,80, nel maggio 2017, dove si prevedeva una connessione attraverso fibra, ed essendo la sede legale nel comune di Floridia era da considerarsi eccezione anomala visto che in quell'area non sarebbe stata possibile la copertura e che la prima cabina è presente ad 1,5 km di distanza. Dal mese di Agosto in poi cominciano i primi problemi di connessione cui hanno seguito svariati reclami, che come meglio approfondito nella nostra istanza si subisce un danno patrimoniale di euro 4.600, in seguito la Tim spa fa recapitare altre due fatture di 292,80 l'una e una di 520,72 prive di corrispondenza al servizio reale. L'istante in ragione di quanto dichiarato chiede: 1) l'annullamento delle 3 fatture illegittime ( due di 292,80 e una di 520,72) 2) risarcimento di euro 4.600 pari al danno subito.

### **2. La posizione dell'operatore**

TIM SpA (di seguito Tim ) nei propri scritti difensivi dichiara, in sintesi, quanto segue. Si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che in data 29.12.17 l'istante invia istanza di annullamento della richiesta di cessazione dell'utenza in contestazione (inviata in data 18.12.17) chiedendo la conversione del servizio in fibra.

A seguito di sopralluogo effettuato dai tecnici Telecom Italia si riscontrava l'indisponibilità della fibra all'indirizzo indicato dall'istante, prontamente comunicato all'utente in quanto presente al sopralluogo. L'art. 5 comma 4 delle Condizioni Generali dell'offerta Fibra stabilisce che: "Telecom può subordinare l'attivazione del servizio alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo comporterà la risoluzione del contratto. Qualora a seguito della richiesta di attivazione del servizio, tale attivazione non possa essere effettuata, sulla base di apposito esame tecnico di fattibilità ad opera di Telecom, quest'ultima provvederà ad informare il cliente, senza che ciò possa essere imputata alcuna responsabilità a Telecom". Sull'utenza rimane invariato il piano tariffario e nessun disservizio viene arrecato all'utente, in quanto l'utenza rimane attiva e funzionante. L'art. 8 della Delibera 179/03/CSP stabilisce al comma 1 che "Gli organismi di telecomunicazione devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono", pertanto a disposizione degli utenti la società convenuta ha attivato i servizi 187/191. Inoltre il comma 3 di detto articolo stabilisce che "Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1". Tale rintracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dalla Telecom in modo da garantire, appunto, la "tracciabilità" di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'AGCOM. Infatti com'è possibile verificare dal retro cartellino le prime segnalazioni al servizio clienti iniziano a decorrere da Novembre 2017 (e non da agosto) ed inoltre risultano evase 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. L'utenza risulta cessata per passaggio verso altro OLO lasciando una morosità pari ad euro 2.226,83. Si precisa che dalla documentazione, prodotta dall'utente, non appare, comunque, l'esistenza di reclami indirizzati all'operatore telefonico relativi né ad eventuali errori di fatturazione né a disservizi.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. Preliminarmente si rende opportuno chiarire che la richiesta di risarcimento del danno formulata dalla parte istante non può trovare accoglimento in questa sede. In particolare, sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità, e quindi dalle competenze del Corecom, che in sede di definizione delle controversie "ove riscontri la fondatezza dell'istanza può ordinare all'operatore di

adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui all'allegato A alla delibera n. 353/19/CONS. Ai sensi del comma 5, invece, resta salvo il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno. Ciò posto, comunque, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, in orientamento con le linee guida di cui alla delibera 276/13/CONS, III.1.3, la richiesta di cui al punto 2) risarcimento di euro 4.600 pari al danno subito, è interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte. Tanto premesso, passando al merito della questione, l'istante lamenta la mancata attivazione del servizio Fibra richiesto a maggio 2017 e problemi di connessione al servizio internet. A supporto di quanto lamentato, l'istante, sebbene non allega, all'istanza di definizione, copia del contratto sottoscritto, ai fini della verifica, in questa sede, delle effettive pattuizioni contrattuali, deposita: - lettera del 18/12/2017 con la quale chiede la cessazione del contratto per malfunzionamenti del servizio internet; - lettera del 29/12/2017 con la quale annulla la richiesta di cessazione del 18/12/2017 e chiede il passaggio a fibra in tempi brevi; - lettera del 20/02/2018 con la quale chiede la cessazione del numero XXXXXXXXXXXX perché non richiesto e la riattivazione del proprio numero XXXXXXXXXXXX; - lettera di diffida alla TIM, datata 29/03/2018, mediante la quale, tra l'altro, chiede, l'annullamento delle fatture oggetto della presente controversia, nello specifico: n. 8V00086318 del 6/2/2018- n. 6820180216000195 del 2/2/2018 e n. 6820180116000662 dell'11/01/2018 in quanto, asserisce, non avere fruito del servizio fibra e lamenta inoltre da agosto 2017 a dicembre 2017 una connessione precaria ed inoltre una totale interruzione dei servizi voce ed internet per 20 giorni; L'operatore, nei propri scritti, nel confermare di fatto l'indisponibilità della fibra all'indirizzo indicato dall'istante, asserisce che le prime segnalazioni dei disservizi da parte dell'istante, diversamente da quanto sostenuto dallo stesso, risalgono al mese di novembre 2017 e a supporto di quanto dichiarato deposita copia del retro cartellino che registra segnalazioni al servizio clienti dell'istante a partire dal mese di novembre 2017 fino ad aprile 2018 e precisamente nei giorni: 11/11/2017 – 5/12/2017 – 13/12/2017 – 12/2/2018 – 27/02/2018 – 28/02/2018 – 1/03/2018 – 6/04/2018. Ora, dalla ricostruzione dei fatti eseguita, in base alle dichiarazioni e alla documentazione allegata dalle parti, emergono chiaramente dei disagi dell'istante nella fruizione del servizio internet, e nella considerazione che l'operatore, a fronte dei disservizi lamentati dall'utente, non ha dimostrato, in questa sede, di avere erogato il servizio internet in modo regolare, continuo e senza interruzioni,

ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP, art. 3, comma 4, o che l'inadempimento contestato è dipeso da cause a lui non imputabili ex art. 1218 codice civile o da cause specifiche di esclusione della responsabilità e neppure ha provato di avere, ai sensi dell'art. 4 della citata delibera, fornito all'utente un'informazione completa circa le modalità tecniche di prestazione dei servizi, secondo criteri di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando i principi di buona fede e di lealtà, si ritiene equo, in accoglimento parziale della richiesta di cui al punto 1) lo storno di tutti gli importi riconducibili al servizio internet, addebitati nelle fatture contestate con lettera di diffida datata 29/03/2018, ed oggetto della presente controversia. Inoltre, nella già citata lettera di diffida, l'istante ha dichiarato, tra l'altro, la totale sospensione dei servizi, voce ed internet, per 20 giorni, alla quale dichiarazione nulla l'operatore ha eccepito nei propri scritti difensivi o confutato con documenti probatori, pertanto con riferimento alla richiesta di cui al punto 2) interpretata ai sensi del paragrafo III.1.3 delle linee guida di cui alla delibera 276/13/CONS, e tenuto anche nel dovuto conto del parziale accoglimento della richiesta di cui al punto 1) si ritiene equo riconoscere un indennizzo complessivo, ai sensi dell'art. 6 comma 1 del Regolamento indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS, di euro 240,00.

### **DELIBERA**

di accogliere parzialmente le richieste del sig. XXXXXXXXX nei confronti della TIM SpA. La società TIM SpA è tenuta allo storno/rimborso di tutti gli importi riconducibili al servizio internet addebitati nelle fatture n. 8V00086318 del 6/2/2018 - n. 6820180216000195 del 2/2/2018 e n. 6820180116000662 dell'11/01/2018. La società TIM SpA è tenuta, inoltre, a corrispondere un indennizzo complessivo di euro 240,00 (duecentoquaranta/00), ai sensi dell'art. 6 comma 1 del Regolamento indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS.

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*

