

DELIBERA n°_26_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/180734/2019)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 17/02/2021;

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, e successiva proroga fino al 31 dicembre 2021, 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 XXXX XXXX del 27/09/2019 acquisita con protocollo n. 0410758 del 27/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig XXXX XXXX (di seguito Istante) in relazione al servizio di telefonia fissa, utenza XXXX XXXX, di tipo privato, nell'istanza introduttiva del procedimento, rappresenta quanto segue. A decorrere dalla data del 11/09/2018 l'Istante riscontrava la completa interruzione dei servizi fonia ed internet, che veniva prontamente reclamata a mezzo reiterate segnalazioni telefoniche effettuate al servizio clienti nelle date del 11/09/2018, 13/09/2018 e 14/09/2018. Ulteriore reclamo veniva effettuato a mezzo fax del 20/09/2018. Stante la mancata risoluzione del disservizio, l'Istante si ritrovava costretto a migrare la risorsa verso altro Gestore, che subentrava a far data dal 10/10/2018. L'istante ha presentato repliche alla memoria avversaria. L'istante in ragione di quanto dichiarato chiede: 1) Indennizzo per completa interruzione dei servizi fonia e ADSL per un totale di 29 giorni; 2) Indennizzo per mancata risposta ai reclami; 3) Annullamento di eventuali morosità pendenti; 4) Rimborso per spese di procedura ed assistenza.

2. La posizione dell'operatore

TIM SpA (di seguito TIM o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. Dalla consultazione dei retro cartellini, è possibile verificare l'esistenza di una sola segnalazione di guasto aperta il 11.09.18 e chiusa il 13.09.17, 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". Non si riscontrano altre segnalazioni di guasto inoltrate dall'utente, infatti anche dalla documentazione in atti non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo, se non quello a cui la società convenuta ha dato tempestivo riscontro. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali successivi reclami telefonici : se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Si precisa, altresì, che la corretta funzionalità dell'utenza è

comprovata, oltre che dall'assenza di reclami, dalla presenza di traffico nel periodo di contestazione. L'assenza di reclami esime l'operatore telefonico da ogni tipo di disservizio che possa interessare le utenze telefoniche, se non segnalati. L'utenza risulta cessata per migrazione verso altro OLO in data 10.10.18.

3. Motivazione della decisione

Alla luce dell'istruttoria svolta le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. Nel merito l'Istante lamenta la completa interruzione dei servizi, fonia ed internet, dall'11/09/2018 fino alla data di migrazione verso altro operatore avvenuta il 10/10/2018 ed a supporto di quanto dichiarato deposita, contrariamente a quanto asserito dall'operatore, copia di reclamo inviato via fax il 20 settembre 2018 mediante il quale lamenta l'interruzione del servizio, sia voce che dati, a far data dall'11 settembre 2018, stessa data in cui l'operatore dichiara di avere ricevuto una segnalazione di guasto, confermando di fatto quanto asserito dall'istante circa l'inizio del disservizio. Ora, posto che ai sensi della Delibera Agcom 179/03/CSP, art. 3, comma 4, "gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni", e considerato che la TIM non ha adeguatamente dimostrato di avere erogato, nel periodo di disservizio in argomento, il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, né che il disservizio lamentato sia dipeso da causa ad esso non imputabile, ovvero da cause specifiche di esclusione di responsabilità, ne discende, in accoglimento della richiesta di cui al punto 1), il diritto per l'istante ad un indennizzo di euro 348,00, ai sensi dell'art. 6 comma 1, della delibera 347/18/CONS, quantificato moltiplicando 6 euro, per ciascun servizio non accessorio, per 29 giorni, calcolati dalla data della prima segnalazione di guasto, 11/09/2018, fino al giorno precedente l'avvenuta migrazione dell'utenza verso altro operatore, 9/10/2018. Anche la richiesta di cui al punto 2) è accolta, in quanto, a fronte del reclamo inviato dall'istante via fax il 20/09/2018, l'Operatore si ritiene non abbia, con quanto comunicato con lettera datata 3/10/2018, dato riscontro in base agli articoli 8 e 11 dell'allegato A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP secondo cui, in caso di rigetto, l'Operatore ha l'onere, oltre di indicare gli accertamenti compiuti, di fornire un'adeguata e precisa motivazione, al fine di soddisfare l'esigenza di dare all'utente un riscontro chiaro, esaustivo ed univoco, ne consegue pertanto che la TIM è tenuta a corrispondere un indennizzo, ai sensi dell'art. 12 comma 1 della delibera 347/18/CONS, nella misura massima di euro 300,00. La richiesta dell'istante di cui al punto 3), essendo generica e non circostanziata non può essere accolta. Neppure la richiesta di rimborso delle spese di procedura può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DELIBERA

di accogliere parzialmente l'istanza del sig. XXXX XXXX nei confronti della TIM SpA . La società TIM SpA è tenuta a corrispondere un indennizzo di euro 348,00 (trecentoquarantotto/00), ai sensi dell'art. 6 comma 1, della delibera 347/18/CONS . La società TIM SpA è tenuta, inoltre, a corrispondere un indennizzo di euro 300,00 (trecento/00), ai sensi dell'art. 12 comma 1 della 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, 17/02/2021

IL PRESIDENTE

