

**DELIBERA n°\_121\_**

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/428138/2021)**

### **IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 17/11/2021;

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. 353/19/CONS;

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);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

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, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

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, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 26/05/2021 acquisita con protocollo n. 0241957 del 26/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, XXXX XXXX, titolare dell'utenza n. XXXX XXXX, riferisce che in data 27/05/2019, veniva contattato dal servizio clienti Tim e gli veniva avanzata una proposta contrattuale che l'utente accettava. In data 20/06/2019, veniva espletato intervento tecnico e veniva espletata la procedura di portabilità. Tuttavia, da quella stessa data, l'utente riscontrava la completa interruzione dei servizi Fonia e Fibra. Tali servizi, venivano ripristinati in data 01/07/2019, per poi essere nuovamente interrotti a far data dal 13/07/2019. L'utente contattava il servizio call center per sporgere reclamo, ma i servizi non venivano ripristinati. Pertanto, l'utente sporgeva formale reclamo scritto con fax. I servizi non venivano mai ripristinati dal gestore e l'utente era costretto a sporgere diversi e profusi reclami call center. L'utente sporgeva ulteriore reclamo scritto con fax del 25/02/2020. Veniva finalmente espletato intervento tecnico in data 03/04/2020 ed in quella stessa data il tecnico Tim ripristinava i servizi. Con ulteriore fax del 17/04/2020, l'utente sporgeva reclamo scritto, con il quale chiedeva giusto indennizzo per il disagio subito. In data 29/05/2020 si verificava una nuova interruzione dei servizi fonia ed internet ed infatti, in pari data veniva avviato procedimento GU5/285199/2020. Il disservizio veniva risolto solo in data 05/06/2020, come confermato dall'istante con apposita comunicazione ex Art. 5. Le richieste ad oggi avanzate riguardano :1) Indennizzo per COMPLETA INTERRUZIONE DEI SERVIZI FONIA E FIBRA, ex Art. 6 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 20/06/2019 al 01/07/2019, dal 13/07/2019 al 03/04/2020 e dal 29/05/2020 al 05/06/2020, per un totale di 287 giorni; 2) Indennizzo per MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI, ex Art. 12 dell'Allegato Alla D.347/18/CONS, dal 03/09/2019 ad oggi, per un totale di 632 giorni;3) Annullamento di eventuali morosità pendenti; 4) Rimborso spese di procedura e assistenza quantificate in euro 106,00.

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

In riferimento alla presente istanza di definizione, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva che 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. Ebbene, dalla consultazione dei retro cartellini, è possibile verificare l’esistenza di una sola segnalazione di guasto, chiusa nei tempi previsti dalla normativa vigente. Infatti l’art. 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. Infatti dalla documentazione in atti non appare l’esistenza di altri reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi , neanche ad eventuali 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. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell’operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall’utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall’altro canto, invece, incombe sull’utente l’onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato; neppure una richiesta di provvedimento cautelare – GU5 – a tale riguardo. Ad abundantiam, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: “ la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all’onere probatorio che su di lui incombe” . In merito si rileva che l’art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Si precisa che all’istante è stata riconosciuta la somma di € 180,60 relativamente al mancato riscontro al reclamo. Alla luce di quanto esposto, atteso l’indennizzo già riconosciuto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l’utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

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

Il motivo del contendere tra le parti contrapposte, in questa occasione, riguarda i presunti disservizi, accusati dall'istante, nella sua linea telefonica e la tesi difensiva del gestore che replica affermando la corretta fornitura dei servizi interessati da regolare contratto, nonché la mancanza degli eventuali reclami a sostegno delle disfunzioni, oggi segnalate. L'istante, a sostegno della sua tesi, invero, fornisce adeguata documentazione a supporto, che testimonia le segnalazioni circa i guasti evidenziati e non riscontrati adeguatamente dal gestore, mediante una loro risoluzione. Oltre ai reclami, lo stesso istante fa cenno ad un provvedimento di urgenza, inoltrato allo scrivente Corecom nel 2020, avverso l'ennesimo guasto subito. Di contro, le memorie difensive del gestore non sono supportate da alcun fatto che sostanzialmente smentisca la tesi dell'istante, anzi, proprio nel corso delle sue memorie, è la stessa Telecom ad ammettere di aver indennizzato l'istante per il tardivo riscontro ad un suo reclamo, avente per oggetto la segnalazione di guasti sulla linea. Lo stesso gestore non comprova la continuità del servizio prestato, esibendo traccia del traffico registrato sull'utenza in discussione. Per tali ragioni, si ritengono fondate le ragioni esposte dall'istante e le pretese di indennizzo avanzate in tal senso, nel modo in appresso indicato. In virtù di quanto relazionato in precedenza, considerato che il primo reclamo scritto da parte dell'istante, è stato inoltrato in data 19 luglio 2019 e che il guasto sulla linea è rientrato in data 3 aprile 2020, per come confermato dallo stesso cliente, ai sensi dell'art 6 comma 1 e 2, viene riconosciuto un indennizzo giornaliero di euro 6 ( raddoppiato per 2 considerata anche presenza della fibra) per un totale di 259 gg., per un corrispettivo di euro 3108,00. A questa somma, va ad aggiungersi l'indennizzo di euro 72,00, per egual guasto, verificatosi dal 29 maggio 2020 sino al 5 giugno 2020, così come confutato dall'inoltro del provvedimento di GU5 a questo stesso Corecom. Complessivamente, quindi, l'ammontare dell'indennizzo che Telecom Italia spa dovrà riconoscere all'istante, è pari a 3180,00 euro. Altresì non è ammesso ad ulteriore indennizzo, la richiesta relativa al mancato riscontro ai reclami inoltrati dall'istante al gestore, in quanto si evince nelle stesse memorie difensive che il gestore ha già provveduto a ristorare l'odierno richiedente con la somma di euro 180,00 circa. Circostanza non contestata dal diretto interessato. In ultimo, non sono ammesse a rimborso le spese di procedura, in quanto si ribadisce la gratuità della stessa procedura e la gestione telematica delle varie fasi del procedimento.

### **DELIBERA**

**1.** Per quanto esposto nelle motivazioni di questo provvedimento, la Telecom Italia spa, dovrà indennizzare l'istante XXXX XXXX con la somma complessiva di euro 3180,00. Il pagamento di quanto dovuto, dovrà essere effettuato entro 60 gg dalla pubblicazione del presente provvedimento, mediante assegno intestato all'avente diritto o attraverso bonifico bancario sulle coordinate che verranno comunicate dallo stesso

istante mediante questa stessa piattaforma, ancor prima della stessa pubblicazione del provvedimento.

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 17/11/2021*

IL PRESIDENTE

