

DELIBERA n° 34

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/124289/2019)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 18.03.2020;

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 Regione 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 17/05/2019 acquisita con protocollo n. 0213167 del 17/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la Delibera n. 6 del 18 febbraio 2020, con la quale, veniva accolta l'istanza di indennizzo presentata dalla società XXXX XXXX nei confronti della Telecom Italia spa e veniva stabilito che il gestore dovesse riconoscere al predetto istante un indennizzo complessivo di euro 11.189,00 euro così come in appresso motivato:

- 1) per la ritardata attivazione fonia dell'utenza XXXXXXXXXXXX da via Montepellegrino a via Messina Marine venga attribuito un indennizzo di euro 7,50 per 412 gg - 12 agosto 2016 / 27 settembre 2017 un totale di euro 3090,00;
- 2) per la ritardata attivazione adsl dell'utenza XXXXXXXXXXXX da via Montepellegrino a via Messina Marine venga attribuito un indennizzo di euro 7,50 per 86 gg - 12 agosto 2016 / 5 novembre 2016 un totale di euro 645,00;
- 3) per la ritardata attivazione fonia dell'utenza XXXXXXXXXXXX da via Montepellegrino a via Raffaele Carrieri venga attribuito un indennizzo di euro 7,50 per 493 gg - 7 ottobre 2017 / Il febbraio 2019 un totale di euro 3697 ,00;
- 4) per la ritardata attivazione adsl dell'utenza XXXXXXXXXXXX da via Montepellegrino a via Raffaele Carrieri venga attribuito un indennizzo di euro 7,50 per 493 gg - 7 ottobre 2017 / 11 febbraio 2019 un totale di euro 3757 ,00.
- 5) Va inoltre aggiunto l'indennizzo massimo di euro 300,00 per la mancata risposta ai numerosi reclami fatti dall'istante, in ogni caso riscontrati in maniera non adeguata, così come previsto dall'art 12 della Delibera 347/18/cons.

VISTI gli atti e le memorie allegate, si respinge invece la richiesta di indennizzo relativa alla sospensione per morosità operata dal gestore sulla linea telefonica provvisoria, per la durata di 8 gg, così come si ritiene giusto che sia stato operato il pagamento da parte dell'istante di quanto richiesto, salvo poi successivo ravvedimento dello stesso gestore.

CONSIDERATO che nel calcolo degli indennizzi operato in favore dell'istante, è stato erroneamente omesso il fatto che l'utenza a cui si fa riferimento, - come da regolare contratto -, è una utenza affari e che pertanto in virtù di quanto previsto all'art 13 comma 3 del vigente regolamento in materia di indennizzi applicabili per la definizione di controversie tra utenti ed operatori delle telecomunicazioni giusta Delibera 347/18/Cons, i suddetti indennizzi vanno raddoppiati nella fattispecie degli articoli come già sopra indicati quali sanzionati;

CONSIDERATO che l'ammontare di euro 11.189,00, calcolato quale indennizzo in favore dell'istante nella precitata Delibera n. 6 non è corretto perché non ha tenuto conto erroneamente del suddetto raddoppio, escludendo unicamente dal calcolo la parte di 300,00 euro riguardante il mancato riscontro al reclamo effettuato dall'utente che va comunque aggiunto all'indennizzo da calcolare;

VISTA la richiesta di rettifica in auto tutela inoltrata dallo stesso istante a questo Comitato con nota pec del 24 febbraio 2020 - prot. 7171 del 25/02/2020 motivata proprio dall'errore materiale compiuto in fase di stesura del provvedimento;

CONSIDERATO che l'errore indicato, è stato, da parte dell'Ufficio estensore, effettivamente riscontrato e ritenuto meritevole di apposita rettifica nei termini sopra indicati;

1. La posizione dell'istante

L'istante XXXX XXXX richiede il 2 agosto 2016 la conversione della propria linea XXXXXXXXX da Fibra ad Adsl e contestualmente il suo trasloco da via Montepellegrino a via Messine Marine a Palermo. Dopo copiose segnalazioni e reclami, quanto richiesto non viene eseguito e pertanto veniva richiesta l'attivazione di una linea provvisoria per lenire i disagi. Ciò avveniva nel novembre del 2016. A causa di pendenze economiche sulla linea oggetto di trasloco, però, per 8 gg la linea provvisoria veniva sospesa per morosità ed riattivata solo dopo il pagamento di quanto in sospeso. In data 27 settembre 2017, l'utente revocava il precedente trasloco, per richiederne un altro presso via Carrieri. Anche in questo caso la procedura non si concretizzava se non in data 19 febbraio 2019 e dopo il ricorso ad un GU5. presso il Corecom. A seguito di tutto quanto brevemente riassunto, vengono richiesti indennizzi per mancato e ritardato trasloco, mancata e ritardata attivazione dell'utenza, per mancato riscontro ai reclami e per la sospensione della linea provvisoria, pari a 25.000 euro.

2. La posizione dell'operatore

La Tim spa giustifica il suo ritardo con le difficoltà tecniche del caso e ribadisce il fatto di aver comunque sopperito ai disagi dell'istante mediante l'attivazione di una linea provvisoria. La cessazione della linea provvisoria deriva da una morosità sulla linea principale, mentre vengono allegate le note di riscontro ai reclami formulati dall'istante stesso. Pertanto non accetta di dover indennizzare l'istante per aver compiutamente adempiuto ai propri obblighi in linea con quanto previsto.

3. Motivazione della decisione

Dall'esame dei fatti narrati e dalle memorie allegate in istruttoria, si evince che il tempo e le modalità di soluzione posta dal gestore per attuare la procedura di trasloco

non siano accettabili e plausibili. Aldilà delle motivazioni tecniche la durata eccessiva di tutto il processo risolutorio e gestionale della vicenda non è ammissibile che un trasloco di un'utenza all'interno dello stesso circuito cittadino si protragga per quasi un anno e mezzo. Seppur mediante l'attivazione di un servizio sussidiario, quale quello di una linea provvisoria a beneficio dell'istante, non appare scusabile quanto accaduto, con l'aggravante della recidività della situazione, considerato che per ben due volte, l'istante è stato vittima di un mancato trasloco in due differenti sedi. Anche la gestione dei reclami risulta essere lacunosa ed omissiva dello stato dell'arte richiesto dal cliente considerato il protrarsi del ritardo nella risoluzione di quanto richiesto. Quanto accaduto è pertanto sanzionabile ai sensi dell'art. 4 della Delibera 347/8/Cons in combinato con quanto previsto dall'art 13 comma 3 che, prevede il raddoppio dell'indennizzo in caso di utenza business. Allo stesso modo, risulta sanzionabile ai sensi dell'art 12 della Delibera 347/18/Cons. anche il comportamento assunto dal gestore nel riscontrare in maniera lacunosa e sommaria i reclami dell'istante. Secondo il quadro di sintesi in appresso sintetizzato, il gestore dovrà riconoscere all'istante:

- 1) per la ritardata attivazione fonia dell'utenza XXXXXXXXXXXX da via Montepellegrino a via Messina Marine venga attribuito un indennizzo di euro 15,00 per 412 gg - 12 agosto 2016/27 settembre 2017 per un totale di euro 6180,00;
- 2) per la ritardata attivazione adsl dell'utenza XXXXXXXXXXXX da via Montepellegrino a via Messina Marine venga attribuito un indennizzo di euro 15,00 per 86 gg - 12 agosto 2016 / 5 novembre 2016 per un totale di euro 1290,00;
- 3) per la ritardata attivazione fonia dell'utenza XXXXXXXXXXXX da via Montepellegrino a via Raffaele Carrieri venga attribuito un indennizzo di euro 7,50 per 493 gg - 7 ottobre 2017 / 11 febbraio 2019 per un totale di euro 7394,00;
- 4) per la ritardata attivazione adsl dell'utenza XXXXXXXXXXXX da via Montepellegrino a via Raffaele Carrieri venga attribuito un indennizzo di euro 7,50 per 493 gg - 7 ottobre 2017 /11 febbraio 2019 per un totale di euro 7.514,00. A questo indennizzo va aggiunto l'indennizzo mass di euro 300,00 per la mancata risposta ai numerosi reclami fatti dall'istante, in ogni caso riscontrati in maniera non adeguata, così come previsto dall'art.12 della Delibera 347/18/cons.

Visti gli atti e le memorie allegate, si respinge invece la richiesta di indennizzo relativa alla sospensione per morosità operata dal gestore sulla linea telefonica provvisoria, per la durata di 8 gg, così come si ritiene giusto che sia stato operato il pagamento da parte dell'istante di quanto richiesto, salvo poi successivo ravvedimento dello stesso gestore. Complessivamente la somma da indennizzare da parte del gestore a beneficio dell'istante è pari quindi a 22.678,00 euro. Viene inoltre stralciata l'intera

posizione debitoria a carico dell'istante allo stato presente nella rendicontazione amministrativa del gestore.

DELIBERA

Art. 1

Per quanto rappresentato, nel confermare l'accoglimento dell'istanza di indennizzo della società Abitate in Classe A, in merito ai ritardi subiti nell'attivazione e nel trasloco della propria utenza e per il mancato riscontro ai reclami avanzati al gestore, si aggiorna il calcolo della liquidazione secondo quanto appresso indicato;

- 1) per la ritardata attivazione fonia dell'utenza XXXXXXXXXXXX da via Montepellegrino a via Messina Marine venga attribuito un indennizzo di euro 15,00 per 412 gg - 12 agosto 2016/27 settembre 2017 per un totale di euro 6180,00;
- 2) per la ritardata attivazione adsl dell'utenza XXXXXXXXXXXX da via Montepellegrino a via Messina Marine venga attribuito un indennizzo di euro 15,00 per 86 gg - 12 agosto 2016 / 5 novembre 2016 per un totale di euro 1290,00;
- 3) per la ritardata attivazione fonia dell'utenza XXXXXXXXXXXX da via Montepellegrino a via Raffaele Carrieri venga attribuito un indennizzo di euro 7,50 per 493 gg - 7 ottobre 2017 / 11 febbraio 2019 per un totale di euro 7394,00;
- 4) per la ritardata attivazione adsl dell'utenza XXXXXXXXXXXX da via Montepellegrino a via Raffaele Carrieri venga attribuito un indennizzo di euro 7,50 per 493 gg - 7 ottobre 2017 /11 febbraio 2019 per un totale di euro 7.514,00. A questo indennizzo va aggiunto l'indennizzo mass di euro 300,00 per la mancata risposta ai numerosi reclami fatti dall'istante, in ogni caso riscontrati in maniera non adeguata, così come previsto dall'art.12 della Delibera 347/18/cons.

Visti gli atti e le memorie allegate, si respinge invece la richiesta di indennizzo relativa alla sospensione per morosità operata dal gestore sulla linea telefonica provvisoria, per la durata di 8 gg, così come si ritiene giusto che sia stato operato il pagamento da parte dell'istante di quanto richiesto, salvo poi successivo ravvedimento dello stesso gestore. Complessivamente la somma da indennizzare da parte del gestore a beneficio dell'istante è pari quindi a 22.678,00 euro.

Viene inoltre stralciata l'intera posizione debitoria a carico dell'istante allo stato presente nella rendicontazione amministrativa del gestore.

Il pagamento dovrà avvenire entro il termine massimo di 120 gg. dalla data del presente atto, mediante l'invio di un assegno intestato all'istante presso l'indirizzo già registrato

in piattaforma. Ove le parti lo ritenessero opportuno, successivamente ed in separata sede, potranno stabilire una forma di liquidazione diversa.

Art. 2.

Il presente atto **annulla e sostituisce la precedente Delibera n. 6** del 18 febbraio 2020.

Art. 3.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Art 4.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Palermo, 18.03.2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

