

DELIBERA N. 3/2021

**XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/270882/2020)
Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del 21/01/2021;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 24/04/2020 acquisita con protocollo n. 0178627 del 24/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo affari n. XXX, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi quanto segue:

- a) dal 1 agosto 2019 segnalava il mancato funzionamento della Datawan al numero XXX;
- b) la tgu non funziona da 9 giorni;
- c) nonostante le segnalazioni, fra cui quella dell'8 agosto 2019 (cod. reclamo n. 896345, operatore AB308) e del 9 agosto 2019 (cod. reclamo n. 896345, operatore n. AH587), non si è avuto alcun riscontro.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) ripristino tgu;
- II) indennizzo;
- III) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi quanto segue:

- 1) la richiesta di risarcimento del danno non è ammissibile in sede Corecom;
- 2) dal retrocartellino guasti emerge che tutte le segnalazioni sono state risolte tempestivamente, entro due giorni lavorativi;
- 3) la Carta dei servizi di Tim prevede che l'indennizzo massimo, in caso di ritardo nella riparazione del guasto, sia di 100 euro.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

L'istante precisa che in data 8 giugno 2018 presentava domanda di ammissione alla procedura di concordato preventivo; la domanda veniva approvata in sede di adunanza dei creditori il 16 maggio 2019 a cui seguiva il decreto di omologa del 5 luglio 2019, con la conseguenza che il credito vantato da Tim va soddisfatto nei limiti e nei termini previsti nella proposta concordataria, avendo avuto origine prima dell'8 giugno 2018.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito precisati.

L'istante lamenta il malfunzionamento del collegamento Dat@wan da 1 agosto 2018.

Tanto premesso, l'operatore ha contestato quanto dichiarato dall'istante ed ha versato in atti la copia del c.d. retrocartellino guasti, dal quale risulta che le tre segnalazioni registrate sono state tutte gestite nei termini previsti dalla carta dei servizi; in particolare: il reclamo del 5 agosto 2018, gestito nella stessa giornata, riporta che i referenti della società sono in ferie e che gli stessi si sarebbero curati di contattare l'operatore; il reclamo del 13 agosto 2019, gestito il giorno successivo, riporta che il test con il router muletto è OK e che il problema probabilmente riguarda l'apparato del cliente; infine, il reclamo del 11 dicembre 2019 non è tecnicamente un reclamo quanto piuttosto una richiesta di informazioni e non la segnalazione di un guasto.

Le produzioni dell'operatore non sono state contestate dall'istante.

In conseguenza di quanto precede, la domanda non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata da XXX, via XXX, 111 – XXX (Perugia), nei confronti dell'operatore Tim SpA, per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 21 gennaio 2021

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Stefano Cardinali

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli