

DELIBERA n°_102_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/404370/2021)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 21/10/2021;

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 11/03/2021 acquisita con protocollo n. 0124147 del 11/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, XXXX XXXX, afferma di essere titolare, da circa 20 anni, di 2 linee telefoniche, con sistema ISDN Telecom Italia, rispondenti alle numerazioni : XXXX XXXX (principale) e XXXX XXXX (secondario). Proseguendo, l'istante evidenzia che quest'ultimo numero XXXX XXXX viene utilizzato in ambito professionale ed è depositato all'ordine degli avvocati e a tutte le cancellerie dei Tribunali per ricevere comunicazioni che vengono effettuate tramite fax, nonchè è riportato su carta intestata, timbri, insegne ed oltre in 150 fascicoli depositati presso vari Tribunali. A seguito della migrazione da ISDN a Fibra, veniva garantita, dal gestore, la funzionalità di entrambe le numerazioni con la fibra, come condizione sine qua non per la stessa attivabilità della nuova tecnologia. Dopo ben 7 appuntamenti (in data 13 Agosto, il gestore provvedeva ad installare la fibra, arrecando peraltro danni alle mura quantificabili in circa € 300,00. Appena installato il nuovo impianto si disattivava il n. XXXX XXXX. Nonostante l'errore e i reclami proposti, la linea XXXX XXXX veniva riattivata solo nel mese di Novembre con una nuova installazione di impianto Fibra, il cui costo per quasi 500.00 euro, come lamentato, veniva addebitato allo stesso istante. In questa sede viene diffidata la TIM spa a procedere all'immediato ripristino della seconda numerazione XXXX XXXX, nonchè a provvedere al risarcimento dei danni per l'illegittima interruzione della utenza XXXX XXXX. Come fatto presente nella pec del 17/Agosto 2020, laddove non fosse possibile riattivare la seconda linea con la fibra, l'istante intende recedere dal contratto "fibra", previo ripristino di entrambe le linee in ISDN XXXX XXXX e XXXX XXXX. Altresì viene richiesto lo storno di tutte le bollette eccedenti il normale costo contrattuale per entrambe le linee in ISDN che era di circa € 25,00 mensili. Ancora viene richiesto il risarcimento o il ripristino dei danni causati nell'appartamento per le lesioni e distacchi di intonaci e muratura alle mura, durante la lavorazione per la gestione dei servizi nonchè il risarcimento dei danni arrecati dalla colposa interruzione della linea XXXX XXXX, che si quantificano in € 250,00 giornalieri, oltre all'eventuale maggior danno che dovesse pervenire per l'impossibilità di ricevere comunicazioni e provvedimenti e per tutte le

comunicazioni andate perdute .In totale, tra danni ed indennizzi vengono richiesti 10750,00 euro.

2. La posizione dell'operatore

In riferimento alla presente istanza di definizione, la Telecom Italia Spa, nel corso della sua memoria difensiva, eccepisce, in via preliminare, l'inammissibilità della stessa relativamente al risarcimento danni. Ciò in considerazione che, sia la valutazione, 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 alla delibera n. 353/19/CONS . Nel proseguo della stessa memoria difensiva, il gestore sostiene come l'istanza sia infondata anche nel merito, in quanto da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva che l'utente era intestatario di una linea ISDN Telecom Italia XXXX XXXX (principale) e XXXX XXXX (secondario). Nel mese di Agosto 2020, chiede la trasformazione delle linee da ISDN a fibra. A seguito di sopralluogo effettuato dai tecnici di Telecom Italia, si riscontrava quindi l'impossibilità tecnica di attivare la fibra sulla numerazione aggiuntiva XXXX XXXX (oggetto della presente controversia), mentre il numero principale veniva regolarmente attivato ed è attualmente funzionante. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta, conclude la memoria, in quanto l'utente è stato edotto di tale problematica tecnica, per cui nessun indennizzo può essere riconosciuto. Appare opportuno precisare che l'utenza in contestazione come indicato dall'istante stesso era una numerazione aggiuntiva non soggetta a fatturazione, infatti come si evince dalle fatture allegate dall'istante stesso, la fatturazione riguardava esclusivamente la numerazione principale XXXX XXXX, la quale è sempre stata perfettamente funzionante. Per la determinazione della misura dell'indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, deve prendersi in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento. Nel caso de quo, nessuna ripercussione è stata determinata in capo all'istante in quanto la numerazione principale è sempre stata attiva, per cui nulla spetta all'istante per la sospensione dell'utenza telefonica in contestazione, essendo una numerazione aggiuntiva e non soggetta a fatturazione. Alla luce di quanto esposto, la stessa Telecom non ravvede responsabilità contrattuali da parte della società convenuta, per cui la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

3. Motivazione della decisione

Quanto narrato preliminarmente, sia dall'istante che dal gestore, è stato già dibattuto in sede di udienza, allorquando, è stata ribadita l'impossibilità della scrivente Autorità, di poter procedere per la contestazione dei danni, patiti dall'istante durante quanto illustrato. Ciò di fatto ha impedito il raggiungimento di un accordo bonario tra le parti, nella convinzione della parte proponente di dover dare il massimo risalto a quanto cagionato dal gestore, anche in sede civile. Pertanto, accogliendo l'eccezione difensiva posta dal gestore, circa la valutazione e la liquidazione di un eventuale risarcimento per danno, ai sensi di quanto previsto dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 353/19/CONS, la vicenda da trattare, verrà analizzata soltanto sotto il profilo dell'eventuale riconoscimento delle residuali competenze, riguardanti la numerazione XXXX XXXX, fruita dall'istante. A tal proposito, è bene evidenziare che, oltre ai reclami proposti dall'istante, veniva attivato dall'odierno proponente, un GU5 - provvedimento di urgenza - , per il ripristino della piena funzionalità dei servizi, che trovava conclusione soltanto nei giorni precedenti l'udienza stessa, tenutasi il 15 giugno 2021. Il gestore, di fatto, nel corso delle sue memorie, ammette che sulla predetta linea telefonica c'è stato un problema di collegamento, che l'ha resa inservibile alla fruizione. Allo stesso tempo, però, lo stesso gestore, evidenzia che trattasi di una linea secondaria, riferentesi comunque ad una utenza privata e che pertanto, l'eventuale disservizio, non può essere ricondotto - tout court - ad una interruzione di fornitura, considerato che la linea principale, non ha subito alcun pregiudizio. Questa ultima osservazione posta dal gestore, si riferisce nello specifico, a quanto previsto dall'art 4 comma 3 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/Cons, in materia di applicazione di indennizzi per controversie tra utenti e gestori telefonici, che, specificatamente, distingue e limita l'azione del "quantum" da riconoscere, in funzione dell'accessorietà del servizio. Nella fattispecie in parola, proprio in questo caso, ricorrerebbero tali presupposti, essendo la linea "secondaria" un accessorio della prima, di natura gratuita e non soggetta a fatturazione. Pur comprendendo le ragioni del disagio patito dall'istante, non si ravvedono ulteriori motivazioni che possano discostarsi da quelle narrate. La misura dell'indennizzo riconosciuta all'istante sarà pari quindi a quella massima di 300,00 euro così come previsto dall'art 4 comma 3 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/Cons . Ciò, nonostante, sia evidente la responsabilità del gestore, nel proporre al cliente, un cambio di tecnologia, pur sconoscendo l'esito della sua fattibilità e pur essendo stato preavvisato della necessità di dover fruire di entrambe le linee in uso a costo di rinunciare allo stesso cambiamento in atto. Per tale motivo, lo scrivente ordina al gestore la restituzione della somma corrispondente all'intervento tecnico addebitato all'istante nella misura di euro 40,00. A sostegno delle richieste dell'istante, va inoltre riconosciuto il ritardo o l'omessa risposta, ai ripetuti reclami inoltrati al gestore, per segnalare quanto accaduto. Non risulta, infatti, agli atti, alcuna nota di risposta, che notiziasse il cliente, circa la situazione in atto. Tale omissione del gestore è sanzionata da quanto previsto, nella misura massima, nell'art 12 comma 1 dell'allegato A alla delibera 347/18/Cons, nella misura di ulteriori 300,00 euro. Nulla viene riscontrato invece, rispetto a quanto evidenziato nelle controrepliche dell'istante, circa un presunto disservizio anche sulla linea principale, derivante, a suo dire, dalle

contestazioni in atto con il gestore. Infatti, mentre Il gestore conferma che il servizio relativo alla numerazione principale ha sempre funzionato, tutti i reclami inoltrati ed allegati in piattaforma lamentano solo il già richiamato e trattato argomento della linea secondaria. Pertanto, alcun addebito o responsabilità può essere riconosciuta al gestore., sia in sede di richiesta di indennizzo eventuale che di storno/rimborso per servizi non prestati. Ad "abundantiam", giova evidenziare che questo ultimo disservizio, non è stato segnalato dall'interessato nè nella fase del tentativo di conciliazione, nè in quello di inoltro del GU14, violando di fatto il diritto, all'eventuale difesa, da parte del gestore, per dimostrare la veridicità o meno, di quanto descritto. Alla luce di quanto suesposto, il gestore sarà tenuto a riconoscere, nel suo complesso, gli indennizzi acclarati, per un totale di 600,00 euro, nonchè a riconoscere la restituzione dell'importo di euro 40,00 quale somma ingiustamente pagata dall'istante per l'intervento tecnico non risolutivo apportato sulla linea oggetto di contestazione.

DELIBERA

1. L'istanza prodotta dall'istante XXXX XXXX nei confronti della Telecom Italia spa è parzialmente accolta, in ragione delle motivazioni espresse in premessa. Pertanto la Telecom Italia spa, dovrà indennizzare con la somma complessiva di euro 640,00 l'istante. Il pagamento dovrà avvenire entro 60 gg dalla pubblicazione del presente provvedimento, mediante l'emissione di un assegno intestato all'avente titolo, salvo diverso accordo sulle modalità di pagamento che potrà essere raggiunto, in un momento successivo, direttamente dalle parti in causa.

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 21/10/2021

IL PRESIDENTE

