

DELIBERA N. 111/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM X (KENA MOBILE)

(GU14/417578/2021)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 21/12/2021;

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 modificata, 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO l'Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, prorogato con delibera n. 683/20/CONS, recante *“Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 22/04/2021 acquisita con protocollo n. 0192471 del 22/04/2021;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 21/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 21/04/2021, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 22/04/2021 nei confronti della società TIM X (Kena Mobile), d'ora in poi Tim, lamentando quanto nel seguito descritto.

In data 01/08/2019, sottoscriveva con Tim contratto di “rientro su fibra alla cabina” che avveniva in data 06/09/2019.

Dopo qualche settimana, però, il telefono funzionava regolarmente solo in uscita, mentre per le chiamate in entrata si attivava il seguente messaggio registrato: “informazione gratuita, il numero chiamato è inesistente”.

Segnalava il disservizio, ma ad ogni chiamata un operatore diverso rispondeva che avrebbe fatto i necessari accertamenti e che quanto prima il guasto sarebbe stato segnalato.

Di tutto non rimaneva traccia alcuna.

Solo in seguito, grazie alla disponibilità di un agente, apprendeva la corretta procedura per tenere traccia dell'avvenuta segnalazione.

L'agente, tra l'altro, provvedeva in proprio ad effettuare le corrette segnalazioni in data 6 giugno 2020, ricevendo da Tim il seguente sms: "Gentile cliente, in rif. alla segnalazione 005XXXX450 relativa alla linea 0543XXX211, la informiamo che proveremo a contattarla il 2020/06/05 18:30:00 per verificare il funzionamento dei suoi apparati e del suo impianto. Grazie Assistenza Tecnica TIM".

Nello stesso giorno perveniva un altro messaggio: "Gentile Cliente, in riferimento alla segnalazione 005XXXX450 sulla linea 0543XXX211, ci scusiamo del protrarsi del disservizio, le confermiamo il nostro massimo impegno per la risoluzione nel più breve tempo possibile e le comunichiamo che è previsto un intervento nelle prossime 48 ore salvo ulteriori problematiche di particolare complessità (...) Assistenza Tecnica TIM".

Martedì 9 giugno un messaggio informava l'istante della risoluzione del disservizio sulla linea 0543XXX211 relativo alla segnalazione 005XXXX450 con l'invito a verificare nelle successive 24 ore il funzionamento del servizio.

La linea funzionava fino a mercoledì 10 giugno, salvo poi il riproporsi dello stesso problema sulle chiamate in entrata.

Il successivo venerdì 12 perveniva il seguente messaggio: "Gentile Cliente, la informiamo che è stato risolto il disservizio della sua linea 0543XXX211 relativo alla segnalazione 005XXXX450. La invitiamo a verificare nelle prossime 24h il funzionamento del servizio e se riscontra ancora problemi ci informi tramite il seguente link ...".

In data 13 giugno 2020 il problema persisteva, ed il giorno 15 Tim comunicava quanto segue: "Gentile Cliente, in rif alla segnalazione 005XXXX450 relativa alla linea 0543XXX211, la informiamo che siamo in attesa di ricevere riscontro dal suo precedente gestore telefonico per la risoluzione del problema e prevediamo la risoluzione nei prossimi giorni. Sarà nostra cura avvisarla della risoluzione. Può controllare lo stato della sua segnalazione sul sito at.TIM.it "Verifica segnalazione" o tramite l'App TIM BUSINESS. Grazie. Assistenza Tecnica TIM".

Stesso messaggio martedì 23 giugno.

In data 10 luglio 2020, stante il protrarsi del malfunzionamento, veniva predisposta una pec che Tim riscontrava dichiarando infondata la segnalazione dell'8 giugno e che il guasto era stato risolto in data 12 giugno.

In data 8 agosto 2020, all'utenza 339XXXX834 perveniva la seguente segnalazione: "Gentile Cliente, la informiamo che è stato risolto il disservizio della sua

linea 0543XXX211 relativo alla segnalazione 005XXXX906. La invitiamo a verificare nelle prossime 24h il funzionamento del servizio ... “.

In data 5 settembre 2020 la seguente: “Gentile Cliente, in rif alla segnalazione 005XXXX797 relativa alla linea 0543XXX211, la informiamo che siamo in attesa di ricevere riscontro dal suo precedente gestore telefonico per la risoluzione del problema e prevediamo la risoluzione nei prossimi giorni. Sarà nostra cura avvisarla della risoluzione. Può controllare lo stato della sua segnalazione ... “.

Ben prima del 6 giugno 2020 (data nella quale perveniva la prima risposta ufficiale di Tim) il telefono già non funzionava, tuttavia, fiducioso delle parole dell’operatore, l’istante aveva deciso di attendere.

Il disservizio persiste tuttora.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto:

- a) Ripristino del servizio;
- b) Indennizzi “visto il protrarsi del disagio e mancate risposte oppure non veritiere”.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 2.000.

2. La posizione dell’operatore

Costituitosi con memoria del 09/06/2021, l’operatore ha chiesto il rigetto dell’istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto.

Dall’analisi dei sistemi Tim, ed in particolare dal retrocartellino guasti allegato a fascicolo, emerge che i disservizi lamentati dall’istante sono dipesi da “errata sconfigurazione” da parte di OLO per la mancata ricezione chiamate di altri gestori, mentre per il trasferimento di chiamata da una errata programmazione dell’apparecchio di proprietà del cliente.

Ciò nonostante, nel corso del procedimento di conciliazione, per mero spirito conciliativo, era stata offerta la corresponsione di euro 700,00 che l’istante ha rifiutato.

“La linea è tuttora attiva e non sono presenti reclami tecnici o commerciali successivi all’art. 5 del 1° febbraio 2021”.

Persiste un insoluto di euro 126,07 riferito al conto 6/2017 prodotto agli atti.

3. La replica dell'istante

In data 10/06/2021 l'istante ha replicato alla memoria dell'operatore evidenziando quanto segue:

- la quantificazione degli indennizzi per euro 2.000,00 è comunque esigua per un distacco del servizio che perdura da più di un anno;

- il retrocartellino guasti non riporta alcun dato significativo di interruzione servizio, ma riporta in maniera sintetica gli interventi degli operatori al telefono, senza alcuna controprova di funzionalità o meno, descrivendo attività con acronimi e senza risoluzione definitiva, anzi comprovanti il continuo disservizio perpetrato;

- l'errata programmazione dell'apparecchio del cliente è problema mai riscontrato dai tecnici che pure si sono presentati sporadicamente presso la sede, nonostante le numerose segnalazioni;

- l'importo di euro 700,00, in prima istanza, è stato proposto quando Tim riteneva di aver disservito il cliente per soli 15 giorni, mentre in seguito è emersa una durata ben maggiore;

- nella memoria difensiva viene riportato che il numero è attivo ma alla data del 09/06/2021, alle ore 19:20, chiamando il numero interessato Tim riporta il seguente messaggio vocale "TIM, il numero da lei chiamato non è attivo";

- la memoria difensiva riporta inoltre un insoluto del 2017, di cui nessuno aveva conoscenza e che al cliente non è neanche stato segnalato, né a voce né per iscritto;

- il cartellino guasti riporta solo una parte di tutti i disservizi poiché il più delle volte il cliente non ha avuto la forza di ripetere le stesse lamentele;

- mai è seguita risposta alle pec inviate, e gli interventi temporanei, ben due, ebbero una risoluzione solo nella giornata per poi decadere, segno che non era affatto responsabilità dell'OLO come invece riportato da Tim.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte per le considerazioni che seguono.

L'istante lamenta il protrarsi di un malfunzionamento creatosi sulla linea 054XXXX211 (che non riceveva le chiamate in entrata, pur consentendo quelle in uscita) a seguito del rientro in Tim avvenuto a settembre 2019, ma di avere traccia delle

segnalazioni effettuate solo a partire dai primi giorni di giugno 2020, quando l'operatore lo avrebbe informato della risoluzione del disservizio (segnalazione n. 005XXXX450).

L'istante indica inoltre le segnalazioni nn. 005XXXX906 (agosto 2020) e 005XXXX797 (settembre 2020), di cui non indica, però, la data di inoltramento a Tim.

Ai fini di una maggior chiarezza sui periodi interessati risulta utile considerare i provvedimenti d'urgenza richiesti all'istituto Corecom ed il retrocartellino prodotto da Tim.

Rispetto ai procedimenti d'urgenza è emerso quanto segue.

Con GU5 33XX77 del 24 settembre 2020 l'istante lamentava l'interruzione della linea dal 5 giugno 2020.

Il successivo 2 ottobre il procedimento veniva archiviato in quanto l'istante, contattato proprio in quella data, aveva comunicato il ripristino della linea.

Quello stesso giorno, però, l'istante lamentava nuovamente l'interruzione del servizio.

Il 5 ottobre l'operatore, preso atto dell'archiviazione, informava che il problema alla linea, riscontrata funzionante, era dovuto ad un servizio (trasferimento di chiamata) attivato manualmente dal cliente.

Non risultando dunque anomalie, né guasti alla linea, l'operatore aveva prospettato l'intervento di un tecnico "ATpay" per verificare l'impianto e gli apparati del cliente, ma questi aveva rifiutato.

Con GU5 33XX21 del 2 ottobre 2020 l'istante lamentava l'interruzione.

Tim chiedeva al Corecom l'archiviazione del procedimento per improcedibilità in quanto era "stato già lavorato il GU5/33XX77/2020".

L'istante si opponeva alla richiesta poiché il servizio era rimasto attivo per un solo giorno per poi smettere di funzionare.

Il Corecom, pertanto, disponeva la riattivazione del servizio entro il giorno 16/10/2020 con l'onere, per l'operatore, di comunicare nelle successive 48 ore - tramite accesso al sistema telematico ConciliaWeb - l'avvenuta ottemperanza al provvedimento.

Nessuna comunicazione in merito risulta mai pervenuta da parte dell'operatore.

Una nota dell'istante del 12 ottobre, invece, dà conto di un intervento del tecnico svolto in data 8/10/2020 e di come, il giorno successivo, la linea abbia nuovamente smesso di funzionare.

Con GU5 38XX53 del 29/01/2021 l'istante lamentava l'interruzione della linea dall'1 gennaio.

Rispondeva Tim che, dalle verifiche effettuate, sarebbe emerso che un apparecchio del cliente, nonostante la "sconfigurazione" - da parte di un tecnico - del trasferimento di chiamata, "si riconfigurava da solo", per cui si consigliava di sostituire il telefono e di utilizzare, nel frattempo, la stringa #21# per disattivare il trasferimento ogni qualvolta questo si fosse riattivato.

Si concordava un nuovo contatto alla data del 15/2/2021 al fine di consentire il reperimento di un altro apparecchio.

Per tali motivazioni, in data 8 febbraio il procedimento veniva archiviato.

Dall'analisi del retrocartellino risulta invece che, rispetto alle 12 segnalazioni inoltrate nel periodo ottobre 2019 - ottobre 2020, solo 4 interventi risultano "OUT" rispetto alle tempistiche previste dagli SLA (Service Level Agreement), due dei quali sono tra quelli indicati dall'istante.

In particolare:

- per il ticket 005XXXX214 del 27/02/2020 – tempo obiettivo 28/02/2020 – viene indicata come data di fine disservizio il 04/03/2020;

- per il ticket 005XXXX473 del 22/05/2020 – tempo obiettivo 23/05/2020 – viene indicata come data di fine disservizio il 01/06/2020;

- per il ticket 005XXXX450 del 04/06/2020 – tempo obiettivo 10/06/2020 – viene indicata come data di fine disservizio il 12/06/2020;

- per il ticket 005XXXX797 del 05/09/2020 – tempo obiettivo 07/09/2020 – viene indicata come data di fine disservizio il 08/09/2020.

Ai sensi della delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che nel caso di lamentati disservizi da parte dei clienti, gli operatori, per escludere la propria responsabilità, saranno tenuti a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze ad essi non imputabili ovvero da problematiche tecniche ad essi non riconducibili.

Nel caso di specie non risulta che Tim abbia fornito una giustificazione tecnico-giuridica adeguata in relazione alla problematica lamentata, né ha dato prova dell'impossibilità tecnica di risoluzione del disservizio entro la tempistica contrattuale.

Per questi motivi, l'istante avrà diritto all'indennizzo di cui all'art. 6, commi 2 ("Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non

comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”) e 3 (“Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all’operatore, nella riparazione del guasto, l’indennizzo è applicabile all’intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l’effettivo ripristino della funzionalità del servizio”) dell’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

In quanto utenza business, l’importo individuato in base alle norme suddette andrà applicato in misura pari al doppio ai sensi del comma 3 dell’art. 13 della succitata delibera.

L’importo dovuto, dunque, è di complessivi euro 1.152,00 (euro 576,00 x 2) di cui:

- euro 18,00 per il periodo 27 febbraio - 4 marzo 2020;
- euro 30,00 per il periodo 22 maggio - 1 giugno 2020;
- euro 108,00 per il periodo 4 giugno - 10 luglio 2020;
- euro 9,00 per il periodo dal 5 all’8 settembre 2020;
- euro 411,00 per il periodo 24 settembre 2020 - 8 febbraio 2021.

Non sono state ravvisate ulteriori fattispecie suscettibili di indennizzo ai sensi dell’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

In particolare, rispetto al lamentato mancato riscontro di pec inviate all’operatore, non vi è alcuna evidenza del loro effettivo inoltro, né l’istante indica reclami telefonici ai quali l’operatore non avrebbe dato risposta.

Sulle somme oggetto d’indennizzo l’operatore applicherà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di definizione.

Per questi motivi il Corecom all’unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l’istanza de XXX nei confronti della società TIM X (KENA MOBILE) per le motivazioni in premessa.

2. La società TIM X (KENA MOBILE) è tenuta a corrispondere l'importo di euro 1.152,00 ai sensi dell'art. 6 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

3. La società TIM X (KENA MOBILE) è inoltre tenuta ad applicare gli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione, su quanto oggetto di indennizzo.

4. La società TIM X (KENA MOBILE) è tenuta, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Bologna, 21/12/2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi