

**DELIBERA n°\_67\_**

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/548965/2022)**

## **IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 21/12/2022;

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

VISTO il D.S.G. n. 330/AREA1/S.G. del 21 GIUGNO 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/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 cui 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, prorogato dalla delibera 347/21/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS che modifica la delibera 73/11/CONS del 16 febbraio 2011

VISTO il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

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 08/09/2022 acquisita con protocollo n. 0259444 del 08/09/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, nella persona del sig. XXXX XXXX , lamenta di aver subito dei malfunzionamenti sulla linea, che hanno riguardato la linea voce e adsl, che hanno provocato l'assenza totale di linea, rendendo vana anche la ricezione dei programmi su Tim Vision e l'attivazione dei servizi di allarme e sorveglianza della propria abitazione. L'istante, evidenzia che tale problematica era imputabile, come segnalato allo stesso gestore, alla presenza del cavo telefonico penzolante, al malfunzionamento del cavo stesso, causa deformazione, e all'assenza di apposito palo per cavo telefonico e successivamente ai problemi tecnici nella cabina TIM. Per tali ragioni, vengono oggi avanzate delle "richieste di indennizzo per interruzione servizio voce e dati dal 27/11/2020 al 19/01/2021 (€ 6,00 \* 2 servizi principali \* 53 gg) = € 636,00; nonchè un' Indennizzo interruzione servizio accessorio a pagamento TIM VISION dal 27/11/2020 al 19/01/2021 (€ 2,50 \* n. 1 Servizio accessorio TIM Vision \* 53 gg) = € 102,50; un' indennizzo interruzione servizi accessori videosorveglianza e allarme dal 27/11/2020 al 19/01/2021 (€ 1,00 \* n. 2 Servizio accessori \* 53 gg) = € 106,00; un indennizzo per interruzione servizio voce e dati del 05/01/2022 al 09/02/2022 (€ 6,00 \* 2 servizi principali \* 35 gg) = € 420,00; Indennizzo interruzione servizio accessorio a pagamento TIM VISION dal 27/11/2020 al 19/01/2021 (€ 2,50 \* n. 1 Servizio accessorio TIM Vision \* 35 gg) = € 87,50; un' indennizzo interruzione servizi accessori videosorveglianza e allarme dal 27/11/2020 al 19/01/2021 (€ 1,00 \* n. 2 Servizio accessori \* 35 gg) = € 70,00; Indennizzo per per interruzione servizio voce e dati dal 24/02/2022 al 02/03/2022 (€ 6,00 \* 2 servizi principali \* 6 gg) = € 72,00; un indennizzo interruzione servizio accessorio a

pagamento TIM VISION dal 27/11/2020 al 19/01/2021 (€ 2,50 \* n. 1 Servizio accessorio TIM Vision \* 6 gg) = € 15,00; un' indennizzo interruzione servizi accessori videosorveglianza e allarme dal 27/11/2020 al 19/01/2021 (€ 1,00 \* n. 2 Servizio accessori \* 6 gg) = € 12,00; un indennizzo per attivazione di servizio non richiesto "servizio di messaggio automatico" dal 18/03/2019 al 29/12/2020 (€ 5,00 \* 652 gg.) = € 3260,00; un' indennizzo per mancata risposta dell'operatore al reclamo scritto presentato € 300,00 " La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti dall'istante è di 5081.0 euro e questo aldilà degli indennizzi già liquidati dal gestore in tempi antecedenti le odierne richieste.

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

Con la memoria difensiva inoltrata regolarmente sulla piattaforma di conciliaweb, la Telecom Italia S.p.A. chiede che venga accertata e dichiarata l'infondatezza dell'istanza presentata da XXXX XXXX. L' infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di Telecom Italia S.p.A., vengono riferite al fatto che " la linea oggetto di istanza è attiva con TIM dall'1/12/2008. Dalle verifiche effettuate nell'applicativo DBSS e negli altri applicativi in uso è emerso, secondo quanto evidenziato dallo stesso gestore , che sulla linea è attivo il profilo di abbonamento Tim x Te casa voce e adsl. L'istante ha reclamato per disservizi a causa di rete non idonea (assenza palo, cavo penzolante, ecc.). Verificando il retrocartellino Opera, si rilevano segnalazioni aperte nei periodi indicati ed anche in periodi successivi: analizzandone il dettaglio, proseguono le osservazioni del gestore, si comprende sempre che si tratta di un disservizio generato dalla rete degradata. Le riparazioni sono sempre state effettuate su pali, cavi primari e secondari, box, ecc. Il disservizio ha interessato sia la fonia che il servizio adsl. Tutti i disservizi riportati sono stati chiusi con codice rimborsabile ". Lo stesso gestore, tiene a precisare che, con provvedimento del 12/05/2021 deliberato dal Corecom Sicilia (Doc. 1), a seguito presentazione GU14/370499/20 del 25/12/2020, per i disservizi precedenti il cliente ha già avuto una parte di indennizzi. Successivamente, l'istante, ha contestato il servizio non richiesto attivato dal 18/03/2019 al 29/12/2020 "servizio di messaggio automatico" del quale non si trova riscontro né fra gli ordini del periodo, né in fattura. Non risultano reclami scritti per i disservizi indicati in oggetto rimasti privi di riscontro. Il 27/06/2022, l'istante ha avviato il procedimento n. UG/534740/2022 presso il Corecom Sicilia concluso con verbale di mancata accordo il 18/07/2022. Tuttavia, TIM ha disposto il rimborso, a mezzo bonifico, di € 296,40 per il disservizio fonia ed € 100,00 per il disservizio adsl dal 27/11/2020 al 19/01/2021. Il rimborso ha valuta 19/09/2022. L'istante, in buona sostanza, subisce disservizi per fonia e dati riconducibili a guasti su cavi, pali e altri apparati Tim. In merito al disservizio verificatosi dal 27/11/2020 al 19/01/2021, replica quindi la Telecom, l'indennizzo da C.G.A. è già stato emesso a mezzo bonifico, nonostante il mancato accordo della conciliazione UG/534740/2022. L'analisi degli accadimenti lamentati dall'istante, sostiene il gestore, riguardano disservizi successivi a quello del 27/11/2020, chiusi oltre i tempi previsti da C.G.A. In particolare, secondo verifiche fatte dalla Telecom, riguardano i periodi dal 26/07/2021 al 06/08/2021, (per cui Tim propone un indennizzo di € 120,00); dal 05/01/2022 al 09/02/2022, (per cui

Tim propone un indennizzo di € 408,00) ; dal 24/02/2022 al 03/03/2022, (per cui TIM propone un indennizzo € 108,00); dal 15/06/2022 al 23/06/2022, (per cui Tim propone un indennizzo € 96,00). Telecom inoltre evidenzia che nessun servizio denominato "servizio di messaggio automatico" è mai stato attivato sulla linea del cliente dal 18/03/2019 al 29/12/2020, né altro genere di servizio nel medesimo periodo e che non si riscontra la presenza di alcun reclamo scritto per il disservizio dal 27/11/2020 al 19/01/2021, così come per il disservizio dal 05/01/2022 al 09/02/2022. Al reclamo del 24/2/2022, TIM sostiene di aver dato riscontro scritto in data 2/3/2022 . Alla luce delle superiori argomentazioni, TIM, pro bono pacis e senza riconoscimento alcuno di responsabilità, propone di corrispondere all'istante la somma omnia di € 732,00. Per tutto quanto sopra esposto, Telecom Italia S.p.A. chiede al Corecom Sicilia di voler: - nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto per i motivi sopra esposti.

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

In riferimento alla vicenda in parola, occorre preliminarmente evidenziare che le richieste di indennizzo da parte istante, si riferiscono - probabilmente per un mero refuso - a periodi analoghi. Pertanto, è chiaro che, l'analisi dei fatti, operata dallo Scrivente, riguarderà una ricostruzione più fedele degli accadimenti e farà capo ad una valutazione economica ben diversa dalla richiesta di indennizzo avanzata dall'istante, in ogni caso spropositata. La vicenda oggi narrata dall'istante, tra l'altro, è ripetitiva di quanto analogamente trattato con precedente provvedimento di questa Autorità, così come confermato dallo stesso gestore, a riprova che, nel tempo, i problemi sulla linea telefonica non sono stati risolti adeguatamente. E di questo, dovrebbe fare ammenda il gestore per evitare il perpetrarsi all'inverosimile delle medesime situazioni. Nel richiamare proprio la decisione assunta dallo scrivente Corecom, con Delibera 58 del 12 maggio 2021, la vicenda di allora, si conclude con il riconoscimento di un indennizzo a favore dell'istante per tutti i periodi di interruzione dei servizi lamentati dall'istante. Poco importa, a discapito della stessa Telecom, così come evidenziato nelle proprie memorie difensive, se le interruzioni dei servizi, riguardino la palificazione o la vetustà dei cavi, in quanto sempre responsabile ne risulta esclusivamente il fornitore dei servizi, così come prescritto nell'apposita sezione del codice civile, oltre che dalle regole contrattuali. Altresì, nonostante nel corso della memoria il gestore affermi di aver riconosciuto e disposto degli indennizzi a favore dell'istante per i disagi accusati, nulla è stato riscontrato nella documentazione allegata in piattaforma. Oggi, nell'aver preso atto di quanto riportato dall'istante e cioè che i disservizi lamentati, riguardano un periodo successivo a quello a suo tempo trattato in Delibera e precisamente dal 27 novembre 2021 al 2 febbraio 2022 per un tot. di 66 gg complessivi e fanno capo a interruzioni dei servizi di fonia e adsl, nonchè la ricezione dei programmi su Tim Vision e l'attivazione del sistema di allarme e videosorveglianza, si ritiene che le giustificazioni addotte dal gestore non sconfessino gli accadimenti narrati, anzi, in taluni casi, proprio le memorie difensive fanno riferimento ad ulteriori guasti verificatisi nel tempo, che però non possono essere inseriti nella odierna discussione, ma saranno discussi ove e quando, lo stesso istante, ne farà espressa richiesta di indennizzo, così come preannunciato durante il corso dell'udienza. Ulteriore conferma

delle ragioni dell'istante - ad abundantiam - è data dalla proposta transattiva evidenziata in memoria dal gestore, pro bono pacis, e ribadita nel corso dell'udienza, che comunque si attesta ad una cifra non consona alle aspettative della controparte. Per ciò che attiene il procedimento in discussione, avuto riguardo a quanto prescritto nell'Allegato A della Delibera 347/18/Cons, in materia di riconoscimento di indennizzi per i servizi di telecomunicazioni, si ritiene che il gestore Telecom Italia spa, per le interruzioni della fornitura dei servizi narrati nel periodo descritto, dovrà indennizzare l'istante con la somma di euro 990,00 in ragione di 6,00 euro al giorno per ciascun servizio di fonia e di adsl, ( art. 6 comma 1) e di 3,00 euro al giorno per il servizio Tim Vision ( art. 13 comma 4) . Nessun riconoscimento economico ulteriore, può essere preso invece in considerazione, per l'interruzione o la mancata attivazione dei servizi accessori ( allarme, videosorveglianza, etc) che vengono chiamati in causa dallo stesso istante, in quanto nulla è previsto, a termini regolamentari. Per quanto attiene la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami inoltrati al gestore da parte istante, con oggetto quanto discusso, non si evince dalla documentazione prodotta in piattaforma, che la Telecom abbia fornito adeguate risposte, all'istante, tenuto conto del protrarsi della sospensioni dei servizi ed avuto riguardo alle segnalazioni fatte dallo stesso suo cliente. Pertanto, ai sensi dell'art. 12 - comma 1 - della richiamata Delibera 347/18/Cons, il gestore indennizzerà l'istante con la ulteriore somma di euro 300,00. Complessivamente la Telecom Italia Spa indennizzerà l'istante con la somma di euro 1290,00 euro

### **DELIBERA**

Per le motivazioni sopra esposte, in ragione del contenzioso in atto tra l'istante XXXX XXXX e la Telecom Italia spa, nella qualità di gestore dei servizi contestati, le richieste di indennizzo avanzate dall'odierno proponente, sono parzialmente accettate. Pertanto, la Telecom Italia spa, riconoscerà all'istante un indennizzo complessivo di euro 1290,00 che dovrà essere liquidato entro 60 GG. dalla pubblicazione del presente provvedimento, mediante bonifico bancario sulle coordinate Iban n. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, comunicate dallo stesso avente diritto, in piattaforma.

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 21/12/2022

IL PRESIDENTE

