

DELIBERA N. 41/2020

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/219346/2019)**

Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 24/4/2020;

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;

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 17/12/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 17/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

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

a) Nel periodo 15/7/2018 – 15/10/2018 i servizi voce e dati si interrompevano;

b) Da contatti con il servizio clienti apprendeva che il disservizio era imputabile al gestore.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) Indennizzo per interruzione dei servizi voce e dati per il periodo 15 luglio 2018 – 15 ottobre 2018, per 92 giorni per 12 euro al giorno, per un totale di 1.104 euro;

II) Storno delle fatture riferite al periodo del disservizio;

III) Indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 3 gennaio 2019 per un totale di 300 euro;

IV) Spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

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

1) Per il periodo 15 luglio 2018 – 15 ottobre 2018 nei sistemi Tim sono presenti 3 segnalazioni di malfunzionamento, riferite al solo servizio voce, risolte nei termini, cioè entro due giorni lavorativi;

2) In particolare: - segnalazione del 19.07.2018 tempestivamente risolta il 21.07.2018, entro i termini normativamente previsti; - segnalazione del 14.09.2018 (quasi un mese e mezzo dopo) tempestivamente risolta il giorno successivo, entro i termini normativamente previsti; - segnalazione del 28.09.2018 tempestivamente risolta il giorno successivo, entro i termini normativamente previsti;

3) nessuna segnalazione è mai stata presentata per il servizio ADSL;

4) nei sistemi TIM non sono neppure presenti reclami scritti né controparte produce alcunchè.

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

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va rilevato che la richiesta avanzata dall'istante in sede di istanza GU14, volta all'acquisizione della documentazione relativa ai reclami telefonici è stata soddisfatta dall'operatore il quale inserisce nella propria memoria difensiva le risultanze del retrocartellino guasti, contenente, tra l'altro, i dati relativi alle segnalazioni dell'utente.

Passando al merito, la domanda può essere parzialmente accolta, nei limiti e termini di seguito precisati.

La richiesta di indennizzo per malfunzionamento dei servizi voce e dati e di storno degli addebiti riferiti al periodo di asserito disservizio non può essere accolta. In via generale, in tema di malfunzionamento, per consolidato orientamento dell'Autorità e dei Corecom, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione. È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è incontrovertibile che sul cliente incomba l'onere della relativa segnalazione (Agcom, delibere nn. 100/12/CIR e 113/12/CIR, 104/18/DTC).

Alla luce di quanto precede, va evidenziato che l'unico reclamo prodotto dall'istante è successivo al periodo riferito al malfunzionamento (15 luglio 2018 – 15 ottobre 2018), e che, per quanto riguarda le segnalazioni effettuate nel detto periodo, sono presenti agli atti solamente quelle versate al fascicolo da parte dell'operatore che, in base alle risultanze del c.d. retrocartellino guasti, risultano afferenti a problemi di malfunzionamento risolti tempestivamente. La domanda, pertanto, non può essere accolta.

La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo merita invece accoglimento, non essendo stata fornita la prova del riscontro al reclamo inoltrato all'operatore tramite pec in data 3 gennaio 2019. Pertanto, tenuto conto dei 30 giorni utili a favore dell'operatore per fornire il riscontro, e considerato che l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, quale prima occasione di confronto con il gestore, è datata 24 settembre 2019, spetta all'istante, ai sensi dell'articolo 12 del regolamento indennizzi, la somma di 300 euro (considerando 2,50 euro/die e come arco temporale 234 giorni, calcolati a decorrere dal 2 febbraio 2019).

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono

essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

DELIBERA

1. In parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXX, XXX - XXX,
2. A) L'operatore TIM SpA, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- Versare all'istante la somma di euro 300,00 (trecento), ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi, maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati dalla data di presentazione della domanda, sino al saldo effettivo;

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione 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.

Perugia, 24/04/2020

IL PRESIDENTE