

DELIBERA n°_41_

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/327258/2020)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 26/04/2021;

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 XXXXXXXXX del 16/09/2020 acquisita con protocollo n. 0377536 del 16/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La XXXXXXXXX lamenta di non ricevere telefonate esterne ogni inizio anno, salvo poi il ristabilirsi della corretta funzionalità. Per tale motivazione, viene richiesto un risarcimento del danno pari a 25.000 euro

2. La posizione dell'operatore

In riferimento all'istanza in discussione, la Telecom Italia spa, nella qualità di gestore dei servizi telefonici, contesta la genericità della stessa, non essendo neanche indicato il periodo a cui fa riferimento il disagio lamentato. Altresì, nel corso delle memorie presentate dallo stesso gestore, viene eccepita l'inammissibilità delle richieste relativamente al risarcimento danni, fatta dall'istante. Allo stato attuale, da verifiche effettuate nel sistema guasti "Opera", la Telecom rileva che tutte le segnalazioni presenti, risultano evase nei tempi previsti dalla normativa vigente, mentre il disservizio del 21 aprile, riferentesi a problematiche analoghe a quelle ad oggi evidenziata, non è stato risolto, in quanto non di competenza TIM, bensì della Vodafone. Questo ultimo operatore, ha provveduto a risolverlo in data 12 maggio 2019. Nel corso delle richiamate memorie, viene puntualizzato che: 1) l'utenza in contestazione, è nativa Vodafone ed è rientrata in Tim, nello stato in cui era gestita precedentemente. Per cui, il disservizio lamentato, non dipende da problemi riguardanti la rete telefonica di Tim, ma da un'errata configurazione da parte del precedente gestore; 2) l'istante non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo in merito, infatti dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete i disservizi lamentati; 3) l'utenza risulta cessata in data 30.09.2020 lasciando uno scoperto pari ad € 765,58. Tale scoperto è totalmente dovuto in quanto nessuna contestazione è stata mai posta in merito alle fatture non saldate, per cui nell'eventualità che il Corecom adito corrisponda eventuali indennizzi, questi ultimi dovranno andare a compensare la morosità esistente. Pertanto,

alla luce di quanto esposto, la Telecom Italia spa nel non ravvedere propri inadempimenti contrattuali, ribadisce che l'istante non ha diritto a nessun tipo di indennizzo e ne chiede il rigetto totale.

3. Motivazione della decisione

Dall'analisi della controversia in atto, è doveroso premettere che ogni richiesta avanzata, di risarcimento del danno derivante dai fatti narrati, non può essere accolta nonchè valutata, in quanto non di competenza di questa sede, secondo quanto previsto nell'art. 20 comma 4 di cui al Regolamento allegato alla Delibera 353/19/Cons. Pertanto, ogni richiesta da parte dell'istante, verrà nella fattispecie ricondotta, ove ne ricorreranno i presupposti, ad un riconoscimento degli indennizzi previsti per la definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche. Detto ciò, si ritiene che le eccezioni poste dal gestore Telecom nei confronti delle richieste avanzate dall'istante, circa la genericità degli argomenti evidenziati nonchè dello stesso periodo di riferimento, appaiono fondate. Difatti, proprio l'istante, non ha allegato alcuna segnalazione e reclamo comprovante quanto accaduto e non ha neanche specificato la durata degli inconvenienti enunciati. Cosa che è stata contestata anche nel corso dell'udienza, svoltasi a corredo del procedimento in atto. Oltremodo plausibile è la tesi difensiva sostenuta dalla Telecom Italia spa, circa l'attribuzione delle responsabilità degli accadimenti verso il gestore (Vodafone), da cui è stato appurato derivi l'iniziale linea. In breve, sarebbe stata la Vodafone, iniziale proprietaria della linea, successivamente migrata a Telecom Italia spa, che non avrebbe compiuto tutte le procedure, per evitare che la stessa linea fosse oggetto di molteplici contrattualizzazioni e ciò potrebbe essere il motivo della mancata ricezione delle chiamate da parte dell'istante, a beneficio di un utente terzo. Tale aspetto, dibattuto in udienza, ha fatto emergere, come, nel passato, la stessa Vodafone, abbia già riconosciuto un indennizzo all'istante per analoga situazione, acclarando, di fatto, il ragionamento odierno, che doveva essere di nuovo quest'ultimo gestore, ad esprimersi sulla vicenda, considerato il ripetersi degli accadimenti nel tempo, oggetto di discussione. In mancanza di ulteriori elementi di valutazione, si ritiene pertanto che le richieste avanzate dall'istante non possano trovare accoglimento alcuno e vadano casomai rivolte al gestore nativo della linea (Vodafone Italia spa).

DELIBERA

1. Per quanto sopra esposto nel corso delle motivazioni, si ritiene di respingere in toto le richieste dell'istante XXXXXXXXX avverso la Tim spa.

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, 26/04/2021

IL PRESIDENTE

