

DELIBERA 30/2023/CRL/UD del 27/01/2023
E. YXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/116796/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/01/2023;

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 l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di E. YXXX del 30/04/2019 acquisita con protocollo n. 0186504 del 30/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante sig.ra Yxxx E. titolare di un contratto sull'utenza n. 0693xxxxxx con la società TIM SpA, lamenta la mancata fruizione del servizio dal 22 agosto 2018, in quanto la linea telefonica è completamente isolata, nonché la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue: -in relazione all'utenza telefonica n. 0693xxxxxx, ha presentato in data 26/09/2018 a mezzo fax, reclamo per utenza telefonica n. 0693xxxxxx, in quanto non è possibile inserire l'allarme nella abitazione dell'istante, a causa della mancanza di linea telefonica, né risulta possibile usufruire dei servizi televisivi a pagamento ai quali Yxxx E. è abbonata. Inoltre anche nel dicembre 2017, gennaio 2018 l'istante è rimasta priva della linea telefonica, dal 10 settembre 2017 fino al 20 settembre 2017 è rimasta priva di linea voce fino al 20/09/2017 e adsl fino al 16/09/2017. L'istante richiede indennizzo per il disservizio di dicembre 2017, gennaio 2018 e per quello del 22 agosto 2018 non riattivato.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM SpA in riferimento alla segnalazione della sig.ra Yxxx E. ha verificato la mancata connessione o navigazione con segnalazione n. 0035755038 aperta il 22/08/2018 e nonostante il sollecito all'assistenza tecnica del 29/08/2018, del 03/09/2018, del 04/09/2018, dell'11/09/2018, del 13/09/2018, del 16/09/2018, del 20/09/2018 non ha provveduto. TIM SpA ha dichiarato inammissibile le richieste di indennizzo della sig.ra Yxxx E. in quanto non quantificata in termini economici.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte come di seguito precisato. Preliminarmente, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Accoglimento dell'istanza ai sensi dell'art. 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica” e successive modifiche, approvato con la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica” e successive modifiche che dispone che l'operatore TIM SpA provveda alla riattivazione della linea telefonica n. 0693xxxxxx+ADSL. Nel merito si controverte sul malfunzionamento del servizio Voce e ADSL sulla linea fissa

dell'istante. In materia di malfunzionamenti rilevano le seguenti pronunce. In primo luogo, secondo l'Agcom Delibera n. 80/12/CIR, 'Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere prima facie considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori.' Parimenti, in base alla delibera delibera 130/12/CIR, 'non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea 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'. Accoglimento dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami, sospensione e malfunzionamento parziale, in quanto si configura un inadempimento dell'obbligazione contrattuale ex art. 1218 c.c., denotando la negligenza del gestore ai sensi dell'art. 1176 comma 2 e 1375 c.c.. L'istante lamenta la mancata fruizione degli stessi servizi e mancata risposta ai reclami. Esaminati gli atti, le richieste di parte attrice possono essere accolte per i motivi di cui sopra. La sospensione della linea telefonica contraddistinta dal n. 06xxxxx, per i parametri stabiliti dagli artt. 4 e 5 della delibera 73/117 Cons. Si ritiene idoneo il pagamento di Euro 307,50 a carico della società TIM S.p.A. a titolo di malfunzionamento dei servizi Voce e ADSL ai sensi dell'art. All A delibera 73/11/CONS per il periodo dal 10.09.2017 al 20.09.2017, così determinata Euro 7,50 x 10 giorni e dal 22/08/2018 al 20/09/2018 Euro 7,50 x 29, dicembre 2017 Euro 7,50 e gennaio 2018 Euro 7,50. E' accoglibile e viene accolta la richiesta di indennizzo relativo alla mancata risposta ai reclami, atteso che l'art. 11 dell'All. A della delibera 73/11/CONS stabilisce che "Se l'operatore non fornisce alcuna risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Parte resistente non ha mai prodotto risposta ai reclami presentati dalla parte istante e pertanto appare legittima e giustificata la quantificazione di € 300,00, in quanto il calcolo pro die è superiore al tetto regolamentare. Infine, si ritiene di accogliere anche la richiesta di liquidazione di € 50,00 quali spese relative alla procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'accoglimento parziale dell'istanza della sig.ra Yxxx E. nei confronti della società TIM SpA, che pertanto è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo pari ad € 307,50 a titolo di malfunzionamento dei servizi Voce e ADSL ai sensi dell'art. All. A delibera 73/11/CONS, con la maggiorazione degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza, nonchè a versare la somma di € 300,00 ai sensi dell'art. 11 dell'All. A della delibera 73/11/CONS per mancata risposta ai reclami e la somma di € 50,00 quale spese di procedura.

2. 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.

3. 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to