

DELIBERA n°_11_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/168818/2019)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 28/01/2021;

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. 296/18/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, e successiva proroga fino al 31 dicembre 2021, con la quale 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 Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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 04/09/2019 acquisita con protocollo n. 0371916 del 04/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig XXXX XXXX (di seguito Istante) in relazione al servizio di telefonia fissa, utenza XXXXXXXXX, di tipo privato, nell'istanza introduttiva del procedimento, rappresenta quanto segue. CONTRATTO ATTIVO DAL 4.2.2019. DALLA PREDETTA DATA SINO AL 30.07.2019 RISULTA ESSERE STATA ATTIVA SOLTANTO LA LINEA ADSL. REITERATAMENTE VENIVA SEGNALATO IL DISSERVIZIO, SENZA CHE TUTTAVIA NESSUNO EFFETTUASSE UN SOPRALLUOGO OVVERO UNA CORRETTA ANALISI DELLA PROBLEMÁTICA. IN RIPETUTE OCCASIONI GLI OPERATORI COMUNICAVANO LA PRESENZA DI UN GUASTO TECNICO, TANTO DA ESSERE COSTRETTI AD ATTIVARE UN PROVVEDIMENTO D'URGENZA (GU 5), ESSENDO TRASCORSI MESI SENZA LINEA VOCE. SOLTANTO A SEGUITO DEL DEPOSITO DEL FORMULARIO GU 5, GLI ADDETTI TIM COMUNICAVANO AL CLIENTE CHE IL PROBLEMA RISIEDESSE NELL'ERRATA CONFIGURAZIONE DEL MODEM (DI PROPRIETÀ DEL CLIENTE E NON FORNITO DA TIM). IN TAL CASO, E' PREVISTO L'AUSILIO TECNICO A PAGAMENTO, MAI PROPOSTO SINO AD ALLORA. IL CLIENTE NON SI OPpone ALL'EVENTUALE CORRESPONSIONE DI SOMME A TITOLO DI INTERVENTO TECNICO PURCHÉ' IL PROBLEMA VENISSE RISOLTO. TRAMITE SUPPORTO DEL CORECOM (ORDINE DI RIATTIVAZIONE) LA LINEA VOCE VENIVA ATTIVATA (IN DATA 30.7.2019). L'istante in ragione di quanto dichiarato chiede: 1) indennizzo per il periodo oggetto di disservizio (dal 4.2.2019 al 30.07.2019); 2) euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

TIM SpA (di seguito TIM), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. Si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione risulta attivata, a seguito di rientro da altro OLO in data 4.02.19. L' art. 8 della Delibera 179/03/CSP stabilisce al comma 1 che " Gli organismi di telecomunicazione devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono", pertanto a disposizione degli utenti la società convenuta ha attivato i servizi 187/191. Inoltre il comma 3 di detto articolo stabilisce che "Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità

o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1”. Tale rintracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dalla Telecom in modo da garantire, appunto, la “tracciabilità” di tutte le vicende relative all’utenza, così come espressamente richiesto dall’AGCOM. Da verifiche effettuate nel sistema guasti “Opera”, nel periodo oggetto di contestazione, i TT aperti, risultano chiusi entro i tempi previsti dalla normativa vigente l’art. 15 delle C.G.A. stabilisce che : “ Telecom si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione”. Com’è possibile verificare dalle note tecniche allegate, il disservizio segnalato dipendeva dalla mancata configurazione del modem di proprietà dell’utente, sul quale Telecom non esercita nessuna assistenza tecnica, ed inoltre i parametri di configurazione sono disponibili sul sito Tim. Appare evidente che all’utente non spetta nessun tipo di indennizzo, in quanto il disservizio lamentato è stato determinato da cause non imputabile all’operatore telefonico. L’art. 15.4 delle C.G.A. stabilisce che: “ nel caso di ritardo rispetto al tempo massimo di riparazione Telecom Italia S.p.A. corrisponde, su richiesta del cliente, gli indennizzi di cui al successivo art. 33.....Telecom non è in nessun caso responsabile se il ritardo è attribuibile a forza maggiore o eventi non direttamente attribuibili alla stessa Telecom”. In linea generale si evidenzia che l’obbligo di fornitura del servizio telefonico, anche se non adempiuto, può comunque non dar luogo ad un ipotesi di responsabilità per il debitore nel caso in cui l’evento impeditivo, dell’obbligo di erogazione del servizio, dipenda da cause a lui non imputabili. Dalla documentazione in atti, non appare l’esistenza di reclami scritti indirizzati all’operatore concernete i disservizi lamentati. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all’utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico

3. Motivazione della decisione

Alla luce dell’istruttoria svolta le richieste dell’istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. Nel merito l’istante lamenta la mancata fruizione del servizio voce causa l’errata configurazione del modem di proprietà dello stesso dal 4.2.2019 fino all’attivazione del servizio avvenuta il 30.7.2019 a seguito di intervento del Corecom con provvedimento temporaneo GU5/139451/2019. Posto che l’art. 1 della delibera 348/18/CONS prevede, tra l’altro, che “ Gli utenti finali hanno diritto di utilizzare apparecchiature terminali di accesso ad internet di loro scelta” e “che gli operatori non possono rifiutare di collegare apparecchiature terminali alla rete se l’apparecchiatura terminale scelta dall’utente soddisfa i requisiti di base previsti dalla normativa europea e nazionale, né imporre all’utente finale oneri aggiuntivi o ritardi ingiustificati, ovvero inibire l’utilizzo o discriminare la qualità dei singoli servizi inclusi

nell'offerta, in caso di collegamento a un modem di propria scelta" ed inoltre che l'art. 3 della medesima delibera dispone, al comma 3, che "I fornitori di servizi di accesso ad Internet consentono agli utenti finali la corretta configurazione dei parametri del terminale che siano necessari per la fruizione di servizi di connettività attraverso almeno una delle seguenti modalità: a) attraverso un protocollo standard per l'autoconfigurazione dell'apparato, specificando sul proprio sito web la lista aggiornata degli apparati presenti sul mercato compatibili con tale meccanismo; b) fornendo all'utente finale le specifiche e tutti i parametri necessari per la corretta configurazione del servizio sul proprio apparato. In tal caso, tali parametri dovranno essere resi disponibili senza oneri aggiuntivi attraverso almeno due delle seguenti modalità: i. in allegato ai documenti contrattuali; ii. in una comunicazione scritta inviata all'utente finale al più tardi all'atto dell'attivazione del servizio (ad es. welcome letter); iii. nell'area riservata dell'utente sul sito web dell'operatore; iv. gratuitamente, attraverso il call center dell'operatore". Nella considerazione che, dal corredo probatorio in atti, risulta che l'istante il 26/04/2019 ha contattato l'operatore per richiedere i "dati di accesso per configurare la parte telefonica su un modem generico" e che l'operatore non ha dimostrato di avere fornito all'istante le specifiche e tutti i parametri necessari per la corretta configurazione del servizio sul proprio apparato in almeno due delle modalità previste al comma 3, dell'art. 3 della delibera 348/18/CONS, si ritiene equo accogliere parzialmente la richiesta di cui al punto 1) mediante il riconoscimento di un indennizzo in applicazione dell'art. 4, comma 2, della delibera 347/18/CONS di euro 712,50 quantificato moltiplicando 7,50 per 95 giorni calcolati dalla data di richiesta informazioni, 26/04/2019, fino all'attivazione del servizio avvenuta il 30/07/2019. Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DELIBERA

di accogliere parzialmente l'istanza del sig. XXXX XXXX nei confronti della TIM SpA . La società TIM SpA è tenuta a corrispondere un indennizzo di euro 712,50 (settecentododici/50) in applicazione dell'art. 4, comma 2, della delibera 347/18/CONS.

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, 28/01/2021

IL PRESIDENTE

