

DELIBERA n°_9_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/139816/2019)**

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 24/06/2019 acquisita con protocollo n. 0273930 del 24/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte attorea, con l'istanza che ci occupa ha rappresentato di avere subito, sull'utenza fissa XXXX XXXX (-tipo di contratto: Affari-) una interruzione della linea telefonica per cause esclusivamente imputabili alla Compagnia telefonica e per i disservizi avuti ha richiesto: - 1)Danno di natura patrimoniale € 1.500,00 - 2)Danno all'immagine € 1.000,00 - 3)Indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi, pari al 50% del canone mensile (€ 158,99 IVA compresa) per ogni giorno lavorativo di ritardo (30 giorni) , per un totale di € 2.385,00

2. La posizione dell'operatore

Parte convenuta, con la memoria regolarmente depositata, ha eccepito l'inammissibilità delle richieste “ Indennizzo per gravi danni patrimoniali, all'immagine...”contenute nella istanza in quanto dette richieste esulano dalla competenza dell'Autorità adita ed ha rappresentato che da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia ha rilevato che da retro cartellino guasti, è presente una sola segnalazione di guasto al servizio adsl aperta il 22.10.18 e chiusa il 23.11.18. La riparazione di tale guasto ha comportato un ritardo rispetto ai tempi previsti dalla normativa vigente, in quanto si trattava di un guasto complesso, la cui riparazione necessitava di tempi maggiori rispetto a quelli previsti. Nonostante ciò la società convenuta ha predisposto l'indennizzo automatico pari ad € 100,00 (rimborso presente sulla n. 2/19). Le somme rimborsate sono state calcolate secondo i parametri previsti dalle C.G.A. ed è conforme ai principi di equità e proporzionalità previsti dall'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, in quanto soddisfano l'intero periodo intercorrente tra la data di segnalazione del disservizio e la data di effettivo ripristino dell'utenza Non si riscontrano altre segnalazioni di guasto in merito all'utenza in contestazione. Deduce che all'utente non spetta nessun altro tipo di indennizzo, in quanto il guasto de quo è stato determinato da cause non imputabile all'operatore telefonico e pertanto, considerato che nel caso di specie non sussiste alcuna responsabilità di Telecom Italia, la deducente Società, chiede che venga rigettata ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto. Parte istante non ha controdedotto alla memoria della convenuta.

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni. Le richieste di cui al sub 1) e sub 2) non possono essere oggetto di accoglimento in quanto l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. La liquidazione dei danni così come pretesa dall'istante, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, si deve attenere ai soli poteri riconosciuti dall'art. 20 del Regolamento in materia e di cui alla delibera Agcom n. 203/18/CONS s.m.i., è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultante non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti da contratto, dalla carta dei servizi o da delibere dell'autorità. Pertanto le richieste avanzate dall'istante ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono rigettate. Per quanto attiene alla richiesta di cui al sub 3), all'esito dell'attività istruttoria, si deve evidenziare che la richiesta non rientra nell'ambito applicativo del Regolamento sugli indennizzi, riservato alle sole ipotesi in cui l'operatore non abbia già corrisposto gli indennizzi, ai sensi delle norme contrattuali, prima dell'instaurazione della controversia, o non si sia impegnato a farlo in sede conciliativa. Orbene, in considerazione del comportamento "operoso" assunto dalla società convenuta, che si è attivata alla liquidazione dell'indennizzo nella misura massima prevista dalla Carta dei Servizi già in sede di reclamo, e quindi in fase pre-conciliativa, trova applicazione, nella fattispecie in esame, la preclusione di cui all'articolo 2, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, per cui "le disposizioni del presente Regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi". Nel caso di specie, va rilevato che parte attorea, nella richiesta, ha fatto riferimento all'indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi, pari al 50% del canone mensile (€ 158,99 IVA compresa) per ogni giorno lavorativo di ritardo (30 giorni) ma, non ha esplicitato né allegato documentazione a supporto di quanto asserito, non ha esplicitato a quali disservizi fa riferimento e non ha replicato alla memoria della convenuta; pertanto la richiesta viene esaminata come disservizio ADSL così come dedotto dalla convenuta e come si evince da retro cartellino guasti depositato in atti; TIM, a fronte della segnalazione di detto disservizio inviata dall'istante in data 22.10.2018, con nota di riscontro del 13.12.2018 ha comunicato alla parte attorea che "...a seguito della segnalazione del 24.11.2018abbiamo effettuato i dovuti controlli e riscontrato la fondatezza di quanto da Lei evidenziato.....Le confermiamo di avere predisposto a suo favore l'accredito di €100,00 IVA esclusa ..." ; altresì ha dedotto di avere predisposto l'indennizzo automatico pari ad € 100,00 (rimborso presente sulla fattura n. 2/19) riconoscendo la segnalazione del guasto al servizio adsl aperta il 22.10.18 e chiusa il 23.11.18. Nella presente istruttoria, detta società ha documentato di avere predisposto il predetto accredito sotto la voce "sconto indennizzo automatico" nella fattura n. 8V00076479 emessa in data 06.02.2019, ovvero nel primo ciclo utile di fatturazione dopo la nota di risposta del reclamo. Nella Carta dei Servizi TIM business ,

reperita sul sito internet della convenuta, si legge ".....Nel caso di ritardo,nella riparazione di un guasto al servizio ADSL, rispetto al tempo massimo di riparazione, TIM corrisponderà, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 5 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo per i Servizi con connettività flat/semiflat fino ad un massimo di 100 euro " Pertanto, atteso che la società TIM ha fornito contezza della gestione della cliente, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, documentando, all'uopo, i provvedimenti adottati e le misure soddisfatti atte a rimuovere il disservizio in contestazione, a ristoro del disagio subito dalla parte istante, la richiesta si cui al sub 3) non merita accoglimento. Per i motivi sopra indicati, che qui si confermano integralmente:

DELIBERA

il rigetto di ogni richiesta formulata dalla XXXX XXXX con il GU14 /139816/2019 nei confronti della società TIM S.p.A (Kena mobile)

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

