

DELIBERA N. 48/2020

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/225573/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 28/07/2020;

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 Assemblies 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 08/01/2020 acquisita con protocollo n. XXX del 08/01/2020;

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) il 12 novembre, alle ore 7.45, riscontrava l'interruzione dei servizi voce in uscita, SMS e dati;
- b) tramite call center veniva a sapere che per un errore di sistema il credito era andato in negativo e per questo il servizio non era fruibile;
- c) per poter comunque utilizzare il servizio, acquistava un nuovo cellulare ed una nuova sim;
- d) in tarda serata TIM provvedeva a risolvere la problematica.

In base a tali premesse, l'istante chiede la somma di euro 200.

2. La posizione dell'operatore

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

- 1) la domanda di risarcimento del danno non è ammissibile in sede Corecom, potendo quest'ultimo, eventualmente, solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi o a corrispondere indennizzi;
- 2) l'istante contesta un malfunzionamento durato poche ore, e le condizioni generali di contratto stabiliscono che Tim ha l'onere di risolvere le problematiche entro 2 giorni lavorativi: solo al superamento di questo termine, sorge il diritto all'indennizzo giornaliero previsto.

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

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, non può essere accolta la richiesta di inammissibilità dell'istanza: la domanda di risarcimento del danno, in base al costante orientamento dell'Autorità, va interpretata come richiesta di indennizzo per il disservizio subito, in ordine alla quale il Corecom è competente, giusto il disposto dell'articolo 20, comma 4 del Regolamento.

Passando al merito, la domanda non può essere accolta per i motivi di seguito esplicitati.

In base a quanto dichiarato dall'istante, il disservizio che ha interessato la linea XXX ha avuto una durata di alcune ore, e precisamente dalle 7.45 del 12 novembre 2019 alla serata dello stesso giorno.

In relazione a tanto, l'articolo 5 del Regolamento indennizzi, sancisce che, nel caso di illegittima sospensione amministrativa del servizio, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 "per ogni giorno di sospensione". Analogamente l'articolo 6 del Regolamento medesimo, riferito ai malfunzionamenti tecnici, stabilisce che spetta all'istante, in caso di completa interruzione del servizio, un indennizzo pari a euro 6 "per ogni giorno d'interruzione".

Le disposizioni sopra richiamate rendono evidente che gli indennizzi sono calcolati su base giornaliera e non sono previsti dai regolamenti Agcom qui applicabili strumenti di ristoro per le problematiche aventi durata inferiore ad un giorno.

Per questi motivi, la domanda non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dal Sig. XXX, strada XXX, XXX (Perugia), nei confronti dell'operatore Tim SpA, per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

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, 28 luglio 2020

IL PRESIDENTE