



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 47/2021



Il Corecom Campania

NELLA riunione del 29/04/2021;

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. 296/18/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] acquisita con protocollo n. 0514471 del 03/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante deduceva di essere titolare dell’utenza telefonica fissa avente n.081 [REDACTED] con la Tim S.p.A. per fonia e dati. Egli assumeva che dal marzo 2019 alla data della presentazione dell’istanza l’utenza era stata costantemente soggetta a disservizi che rendevano la fruizione dell’utenza praticamente impossibile ed allegava i reclami proposti fra cui l’ultimo reclamo del 23/8/2020 n.55213446 e n.55535924. Pertanto, richiedeva un

indennizzo per il guasto della linea fonia e dati dal marzo 2019 al settembre 2020 ed una quantificazione dei rimborsi per mancata risposta reclami per un totale di euro 5000.00 oltre le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nelle sue note, presentate nei termini, deduceva che i reclami presentati dall'utente sono sempre tracciati dai retro cartellini unificati; in tali documenti 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. Ebbene, secondo l'operatore, dalla consultazione dei retro cartellini depositati nel fascicolo documentale, era possibile verificare l'esistenza di 4 segnalazioni chiuse oltre i tempi previsti dalla normativa vigente, per un totale complessivo di 12 giorni di disservizio. Per tale ritardo la società convenuta aveva già provveduto a corrispondere l'indennizzo automatico previsto dalla Delibera n.347/18/CONS per un totale di €.156,60. Precisava inoltre, che l'istante non aveva presentato nessun tipo di reclamo scritto in merito ai disservizi de quo. Infatti, dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti inviati alla società convenuta. Alla luce di quanto esposto, atteso l'indennizzo già riconosciuto, l'operatore sosteneva che l'utente non aveva diritto a nessun altro tipo di indennizzo, di conseguenza la presente istanza non meritava accoglimento e ne chiedeva il rigetto totale considerando anche che nel caso di specie non sussisteva alcuna responsabilità di Telecom Italia. Pertanto, chiedeva il rigetto di ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, va precisato che la Tim S.p.a., a seguito del mancato accordo registrato con la procedura di conciliazione UG.329355 per gli stessi disservizi evidenziati con la presente procedura, ha riconosciuto all'istante un indennizzo automatico di €.156,60. Dalle segnalazioni telefoniche, che l'istante ha depositato, risulta che i disservizi lamentati sono stati discontinui e che l'operatore è sempre intervenuto tempestivamente per riparare il guasto o anche semplicemente per verificare la corretta funzionalità della linea e dei terminali di proprietà dell'istante. Nello specifico, dalla documentazione depositata dall'istante, risulta che il disservizio di cui alla segnalazione telefonica del 28/3/2019 ore 8,41 con codice n. 0042652514 è stato risolto il giorno 29/03/2019 alle ore 14,11; il disservizio di cui alla segnalazione telefonica del 23/8/2020 con codice identificativo 0055213446 è stato aperto alle ore 12.20 ed è stato risolto nella stessa giornata alle ore 14,20; il disservizio di cui alla segnalazione 0055535924 è stato aperto il sabato alle ore 11.35, risolto il lunedì alle 13,44 e successivamente è stato anche inviato sms riscontrando il corretto funzionamento; egualmente per tutti le altre segnalazioni depositate nel fascicolo telematico (senza contare quelli relativi all'utenza non oggetto della presente definizione perché relativa all'utenza 0817453149). Per tale motivo non è applicabile l'indennizzo ex art. 6 co.3, così come richiesto dall'istante per tutto il periodo intercorrente fra il reclamo del 23/8/2020 al settembre 2020, ma al più

andrebbe applicato l'art. 6 co.2 che prevede, per l'ipotesi di malfunzionamento discontinuo, un indennizzo di €3,00 per ogni giorno di disservizio. Orbene, non essendo stati provati i disservizi che si sarebbero prolungati oltre i 30 giorni dalla segnalazione e non avendo provato l'esistenza di reclami rimasti inevasi, essendo stati tutti riscontrati dal gestore con puntuali interventi, così come risulta dai messaggi depositati dallo stesso istante nel fascicolo documentale, nulla può essere ulteriormente riconosciuto all'istante.

DELIBERA

Articolo 1

1. È rigettata l'istanza in quanto nulla può essere riconosciuto a favore dell'istante a titolo di indennizzo né per gli asseriti, ma non provati disservizi, né per la mancata risposta ai reclami, in quanto quelli indicati sono risultati tutti riscontrati. Nulla può essere riconosciuto per le spese, perché trattasi di procedura interamente gratuita.

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.

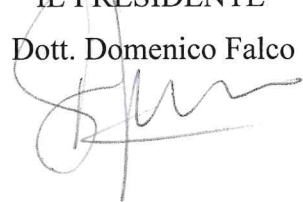
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

IL PRESIDENTE

Dott. Domenico Falco



VISTO: IL DIRIGENTE AD INTERIM

Dott. Alfredo Aurilio

