

DELIBERA N. 6/2024

**xxxxxxxxx/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/406601/2021)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 31/01/2024;

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;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di xxxxxxxxx del 18/03/2021 acquisita con protocollo n. 0135244 del 18/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dalla dott.ssa Arianna Abbruzzese, in servizio presso il Corecom Puglia;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di P.O. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo affari, per servizio di telefonia fissa, rappresenta che: "Il giorno 07/12/2020 alle ore 8,51 invio la comunicazione di segnalazione del guasto sulla linea telefonica 080***129 e il sistema e l'operatrice mi avevano assicurata che avrebbero risolto il problema con il ripristino della linea entro il giorno 09/12/2020, rilasciando un ticket n. 0058450314. Dopo innumerevoli solleciti e informando gli operatori che entro il 10/12/2020 scadeva la trasmissione del modello Unico 2020, i tecnici non hanno avuto la minima sensibilità ad intervenire. Il giorno 09/12/2020 veniamo a sapere che l'intervento richiedeva un certo tempo e quindi non potevano ripristinare entro il giorno stabilito da Tim. A quel punto ho trasmesso una pec all'indirizzo telecomitalia@pec.telecomitalia.it, informando di tutto quanto accaduto. Nel frattempo abbiamo chiesto l'intervento di un tecnico privato che è intervenuto con un aggravio di spesa. Il giorno 11/12/2020 alle ore 11,10 il tecnico Tim ci comunicava il ripristino della linea telefonica dichiarando che stamattina è stato informato dalla Tim di intervenire sulla linea.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula la richiesta di corresponsione dell'importo di euro 1.348,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto ha prodotto la propria memoria in data 16/08/2021, oltre il termine dei 45 giorni assegnato nella comunicazione di avvio del procedimento del 19/03/2021, di talché la memoria è da dichiararsi irricevibile ai sensi dell'art. 16, comma 2, dell'All. A. Delibera AgCom n. 203/2018/CONS. In ogni caso, deve richiamarsi l'orientamento di cui alla delibera Agcom 157/11/CIR per cui, comunque, la documentazione di parte allegata alla memoria riveste valenza probatoria ed in quanto tale merita valutazione ai fini di ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, la richiesta formulata dalla parte istante non può trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. Preliminarmente si rileva l'estrema genericità della richiesta di corresponsione dell'importo di euro 1.348,00. Ad ogni buon conto, si osserva che l'interpretazione delle richieste che pervengono all'esame dei Corecom, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, deve avvenire,

ogni qualvolta sia possibile, secondo il loro senso più logico e pertinente con le doglianze esposte (cfr. Par III.1.2 delle “Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, approvate con delibera n. 276/13/CONS). Considerato che, con reclamo presentato in data 11/12/2020, l’istante richiedeva all’operatore un indennizzo per il disservizio e per le spese sopportate per l’importo complessivo di € 1348,00, in applicazione del principio di cui alle citate Linee Guida, si ritiene agevole ricondurre la fattispecie, così come descritta, alla richiesta di indennizzo per il malfunzionamento della linea nel periodo 07/12/2020- 11/12/2020, previsto dall’art. 6 All. A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento indennizzi) nonché alla richiesta di rimborso delle spese sopportate per l’intervento tecnico di cui alla fattura allegata al suddetto reclamo per l’importo di € 956,48. Ciò posto, con riferimento al dedotto malfunzionamento della linea telefonica 080***129 a partire dal 07/12/2020 fino al successivo 11/12/2020, si osserva quanto segue. Dalla documentazione allegata al fascicolo è emerso che l’istante ha già ricevuto dall’operatore l’indennizzo automatico per la ritardata riparazione del guasto. Infatti, nel caso di specie, il gestore, a fronte della segnalazione ricevuta in data 11/12/2020, ha confermato, con nota di riscontro del 17/12/2020, in atti, la fondatezza della doglianza espressa dall’istante e, conseguentemente, ha provveduto a riconoscere l’indennità per ritardata risoluzione guasto dell’importo di € 45,00 nella fattura n. 8S00001994 del 12/01/2021, relativa al periodo novembre – dicembre 2020, in atti. Ne consegue che la domanda non è accoglibile, attesa la preclusione di cui all’articolo 2, comma 3, del predetto Regolamento, per cui “gli indennizzi [...] non si applicano se l’operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all’utente l’accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all’articolo 3”. In relazione alla richiesta di rimborso delle spese sopportate, a seguito dell’iniziativa dell’istante concernente l’intervento di un tecnico privato, di cui alla fattura allegata al reclamo, per la somma complessiva di euro 956,48, si osserva che la stessa sottende una richiesta risarcitoria e come tale non ascrivibile all’ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell’Autorità giurisdizionale.

DELIBERA

Articolo 1

1. L’istanza formulata dall’utente non può trovare accoglimento.
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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Bari, 31/01/2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco