



CORECOM Puglia



del 06/05/2024

DETERMINA 27 Fascicolo n. GU14/470865/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] - TIM SpA (Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

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 dell’utente [REDACTED] del 01/11/2021 acquisita con protocollo n. 0429048 del 01/11/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo residenziale per servizi di telefonia fissa relativo all'utenza 080/***890, rappresenta quanto segue: "A partire dal 20.02.2021 fino al 31.03.2021, l'istante non usufruiva più della linea e di tutti i servizi ad essa collegati; nello specifico l'istante non aveva più la possibilità di effettuare e ricevere chiamate, ed altresì non aveva più la facoltà di usufruire del servizio internet. Tali disservizi, dunque, non permettevano all'utente di svolgere con serenità o di svolgere, con mille difficoltà, i propri adempimenti quotidiani e lavorativi. L'utente, pertanto, sempre a partire dal 20.02.2021, contattava il Servizio Clienti TIM, e richiedeva l'immediato ripristino del funzionamento della linea e dei servizi ad essa collegati, oltre agli indennizzi previsti per legge. Il Servizio Tecnico TIM comunicava che avrebbe provveduto all'immediato ripristino della linea. Orbene, dopo molteplici reclami telefonici e scritti (al riguardo si allegano tutte le note scritte del Servizio tecnico TIM in risposta ai reclami inoltrati dal sig. ***), l'istante otteneva l'agognato ripristino del funzionamento della linea e di tutti i servizi ad essa collegati solo in data 31.03.2021. L'istante, tuttavia, non ha ricevuto ancora ad oggi alcun indennizzo per i su descritti disservizi subiti". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) liquidazione dell'importo complessivo di € 4.500,00, a titolo di indennizzi previsti per legge; II) importo di 300,00 a titolo di spese della presente procedura di definizione.

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "In riferimento alla presente istanza di definizione [...], dalla consultazione del retro cartellino, è possibile verificare la presenza di due TT: guasto aperto il 27/02/2021 e chiuso il 03/03/2021 entro sla; guasto aperto il 12/03/2021 e chiuso il 22/03/2021 con 6 giorni di ritardo. L'art. 15 delle C.G.A. rubricato "Segnalazioni di guasto-Riparazioni" al punto 2 stabilisce che: "Tim si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione". Per tale ritardo la società convenuta ha già provveduto a corrispondere l'indennizzo pari ad € 30,00 per ritardata riparazione guasto del 12/03/2021 come previsto da CGA, rimborso visibile sul conto Luglio 2021. 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 [...]. Agli atti è presente un solo reclamo datato 15.06.2021 inviato a ridosso del deposito dell'istanza di conciliazione datata 17.06.2021 conclusa con un verbale di mancato accordo 15.09.2021". Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. La richiesta sub I), come meglio precisato con memorie di replica di parte istante del 28.12.2021, è da intendersi quale richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio e indennizzo per mancata risposta al reclamo. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento, si rileva quanto segue. Parte istante lamenta il malfunzionamento dei servizi, con conseguente interruzione totale, asseritamente iniziato in data 20.02.2021 e terminato il 31.03.2021. A fronte di tale doglianza, il gestore convenuto, con proprie memorie difensive, ha esibito il retro cartellino dal quale si evincono due distinti ticket di segnalazione guasto e nello specifico: ticket aperto in data 27.02.2021 con chiusura in data 03.03.2021; ticket del 12.03.2021 con chiusura il giorno 22.03.2021. Con proprie memorie di replica, il delegato di parte istante contesta la validità probatoria del suddetto retro cartellino e deposita in atti gli screen shot contenenti le risposte del servizio tecnico TIM ai reclami dell'utente. Si osserva che la documentazione di parte istante, tuttavia, è parzialmente coerente con quanto dichiarato dal gestore: l'allegato "copia della nota del servizio Tecnico TIM di risposta del 27.02.2021" riporta la data di apertura ticket, avvenuta il 27.02.2021; l'allegato "copia della nota del servizio Tecnico TIM di risposta del 02.03.2021" identifica la chiusura del predetto ticket nel giorno 02.03.2021; l'allegato "copia della nota del servizio Tecnico TIM di risposta del 12.03.2021" fa riferimento ad una seconda segnalazione di guasto e conseguente apertura di nuovo ticket il 12.03.2021; al termine di una serie di ulteriori messaggi interlocutori di sollecito, con l'allegato "copia della nota del servizio Tecnico TIM di risposta del 22.03.2021" il gestore comunica la risoluzione del guasto e conseguente chiusura del ticket in data 22.03.2021; l'allegato "copia della nota del servizio Tecnico TIM di risposta del 22.03.2021", infine, fa riferimento ad una segnalazione di parte istante presentata a seguito della chiusura del secondo ticket, a fronte della quale il gestore comunica la propria presa d'atto e l'impegno ad effettuare ulteriori verifiche tecniche. Si rammenta che l'art. 15.2 delle C.G.A. stabilisce che: "TIM si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel

caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione.” Nel caso di specie, pertanto, il primo guasto, segnalato in data 27.02.2021, avrebbe dovuto essere riparato entro il 02.03.2021, mentre il ticket risulta chiuso il 03.03.2021, ossia con un giorno di ritardo. Con riferimento al secondo guasto, risulta l’apertura del ticket in data 12.03.2021, con chiusura prevista entro il 16.03.2021 e con chiusura certificata da retro cartellino avvenuta il 22.03.2021. Si osserva che il gestore ha riconosciuto un indennizzo contrattuale dell’importo di € 30,00 per ritardata riparazione guasto del 12.03.2021, come documentato dalla fattura n. RS02280548 del 16.07.2021 e dalla nota TIM del 23.06.2021 in atti. Tuttavia vi è evidenza documentale dell’ulteriore protrarsi del malfunzionamento (cfr. “copia della nota del servizio Tecnico TIM di risposta del 22.03.2021”, depositato in atti da parte istante) risolto, come riportato nel formulario UG, in data 31.03.2021. Pertanto, stante il ritardo nella risoluzione del guasto segnalato in data 27.02.2021 nonché il perdurare del malfunzionamento dal 22.03.2021 e fino al 31.03.2021, può riconoscersi in favore dell’istante, l’indennizzo per malfunzionamento ex art. 6, comma 1, dell’All. B alla Delibera 347/18/CONS (di seguito Regolamento indennizzi), calcolato come segue. Considerata la misura di € 6,00 pro die prevista dall’art. 6 del Regolamento Indennizzi, da raddoppiarsi attesa la sussistenza di n. 2 servizi, voce e internet, dato l’arco temporale indennizzabile di n. 10 giorni, la misura dell’indennizzo è pari all’importo complessivo di € 120,00 (centoventi/00). In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, si rileva che il primo reclamo formale, inviato a mezzo PEC dal legale dell’istante in data 16.06.2021, risulta riscontrato dall’operatore con pec del 23.06.2021 (allegata peraltro dal medesimo istante), dunque entro il termine previsto dalle condizioni generali di abbonamento. Pertanto la richiesta in esame non può essere accolta. La richiesta sub II) non può essere accolta stante la gratuità della procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 01/11/2021, è tenuta a corrispondere, in compensazione con l’eventuale posizione debitoria, tramite bonifico bancario in favore dell’utente, l’importo di € 120,00 (centoventi/00), a titolo di indennizzo per malfunzionamento dei servizi, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di definizione e sino al saldo effettivo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell’articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell’Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
GIUSEPPE MUSICCO