

DETERMINA n° 6 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXX /TIM S.P.A. (gia' TELECOM ITALIA SPA)

GU14 / 271 / 2017

IL DIRIGENTE DELLA "SEGRETERIA CORECOM SICILIA"

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (CORECOM);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- 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, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTO** l'art. 19, comma 7, del “*Regolamento*” che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CORECOM. la definizione delle controversie di modesta entità aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00);
- VISTA** l’istanza di definizione della **sig.ra XXXXXXXXX** acquisita il *07 giugno 2017 al n. prot. 30320*;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

Con l’istanza di definizione, la sig.ra **XXXXXXXXXX** contesta, all’operatore **Tim S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A.)**, in relazione alle utenze di *tipo privato XXXXXXXXXXXX -XXXXXXXXXX* la mancata o parziale fornitura dei servizi, il ritardo nella fornitura del servizio, l’interruzione/sospensione del servizio, spese/fatturazioni non giustificate, trasparenza contrattuale.

L’utente rappresenta che nel maggio 2016 denotava una completa interruzione del servizio ADSL ed una erogazione discontinua e irregolare del servizio fonia. L’impianto veniva sottoposto a revisione integrale a spese dell’utente e seguivano ulteriori interventi tecnici della Tim (interventi tecnici non risolutivi in quanto persisteva il malfunzionamento dell’ADSL).

In data giugno 2016 stipulava il primo contratto per l’attivazione del servizio Fibra, con invio di modem e cordless, ma il servizio Fibra non veniva attivato. Dopo vari reclami stipulava nuovo contratto a mezzo registrazione telefonica, invio di ulteriori modem e cordless, ma il servizio Fibra non veniva attivato. In data 27/11/2016, presso il centro Commerciale Forum di Palermo, stipulava nuovo contratto, il terzo. In data 27/01/2017 il contratto veniva solo parzialmente adempiuto, ma la fibra nonostante ulteriore invio di modem e cordless non veniva attivata. L’istante presentava formale reclamo scritto in data 15/02/2017. In data 20/03/2017 Il Corecom Sicilia con Provvedimento temporaneo n.52 prot. 14667 ordinava al gestore l’attivazione del servizio. Il servizio de quo non veniva riattivato.

In base a tali premesse, l’istante ha richiesto:

- 1) indennizzo per malfunzionamento ADSL (Completa interruzione) ai sensi dell’art. 5 All A D.73/2011 CONS dal 01/05/2016 al 31/05/2016 gg.31;
- 2) irregolare erogazione servizi Fonia ai sensi dell’art. 5 All A D.73/2011 CONS dal

01/05/2016 al 31/05/2016 gg.31;

3) indennizzo per malfunzionamento ADSL (discontinua e irregolare erogazione ai sensi dell'art. 5 All A D.73/2011 CONS dal 01/06/2016 al 24/2/2017 per gg.259;

4) indennizzo per ritardata attivazione FIBRA art. 3 All A D.73/2011 CONS dal 25/05/2016 al 15/3/2017 per totale di gg.295;

5) indennizzo per mancata risposta al reclamo scritto dal 15/3/2017 per un totale di gg. 83;

6) rimborso delle spese di procedura.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

La **Tim S.P.A, (già Telecom Italia S.p.A)**, di seguito *Tim, operatore e/o società*, nella propria memoria difensiva rileva che le segnalazioni effettuate dall'utente nell'arco temporale dal 01/2016 al 12/06/2016 sono state ripristinate entro i termini previsti dalle CGC, come risulta dal cartellino allegato che traccia tutti gli interventi effettuati dall'operatore in modo da garantire la "Tracciabilità" di tutte le vicende relative all'utenza così come richiesto dall'AGCOM. Oltre quelle riportate, nel cartellino di cui sopra, non sono presenti altre segnalazioni non ripristinate nei tempi previsti dall'art. 2 della CGC che stabilisce che "*Telecom si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione*". Infine segnala il riscontro del 14/05/2016 al reclamo pervenuto in data 12/5/2016. In relazione alla mancata attivazione della Fibra, declina ogni responsabilità stante che la stessa è dipesa dal fatto che la centrale di zona di ubicazione dell'utenza, era satura, è non stato possibile procedere all'attivazione richiesta e di aver messo a conoscenza l'istante dell'impossibilità di attivare l'offerta richiesta. Ritiene pertanto che nessun inadempimento è attribuibile allo stesso e chiede il rigetto dell'istanza.

Controdeduzioni dell'istante

L'istante, a mezzo del proprio delegato, contesta tutto quanto dedotto dalla convenuta Tim, insite nelle richieste già formulate in istanza ed evidenzia che i disservizi venivano chiusi senza risolvere definitivamente le problematiche; evidenzia che alcuni tickets venivano chiusi dal gestore senza indicazione della necessaria "Data fine disservizio". In merito alla mancata attivazione della Fibra lamenta la tardività con la quale l'operatore ha comunicato all'utente l'impossibilità dell'attivazione, tale da integrare grave inadempimento contrattuale. Infine precisa che nel caso in esame non si tratta di cambio piano tariffario ma bensì di mancata attivazione di servizio contrattualmente previsto.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito specificato.

Preliminarmente si osserva che in relazione all'utenza mobile XXXXXXXXXXXX, benchè annoverata in seno alla presente procedura, non risultano esplicite richieste formulate dall'istante su questa numerazione mobile.

In relazione *ai punti 1), 2) e 3)* malfunzionamento ADSL (Completa interruzione) 01/05/2016 al 31/05/2016 gg.31, irregolare erogazione servizi Fonia 01/05/2016 al 31/05/2016 gg.31 ed indennizzo per malfunzionamento ADSL (discontinua e irregolare erogazione dal 01/06/2016 al 24/2/2017) per gg.259, le rispettive richieste di indennizzo non possono essere accolte. Dall'esame della documentazione prodotta risulta che le segnalazioni di guasto sono state prontamente riscontrate dall'operatore e risolte nei termini previsti dalle Condizioni Generali del Contratto è precisamente entro due giorni dalla segnalazione. In relazione all'eccezione sollevata dall'istante sulla mancata "data di fine disservizio" mancante in alcune segnalazione si rileva che tale indicazione è necessaria solo quando le due date non coincidono come risulta dall'esame del cartellino guasti allegato alla produzione difensiva. Infine si rileva che il lamentato continuo malfunzionamento sia del servizio Fonia che ADSL non si riscontra agli atti. Dall'esame della documentazione in atti i disservizi sono abbastanza distanziati nel tempo e soprattutto le segnalazioni di guasto relativi all'ADSL sono solo due ed abbastanza lontane nel tempo, tali da far ritenere non sussistente *"la discontinua e irregolare erogazione dei servizi Fonia e ADSL.*

Deve essere accolta parzialmente la richiesta di cui al *punto 4)* indennizzo per ritardata attivazione del servizio FIBRA in considerazione che l'operatore, come previsto dalla propria Carta dei Servizi, avrebbe dovuto provvedere all'attivazione del servizio richiesto, entro sessanta giorni (60) o entro tale termine avrebbe dovuto comunicare all'utente l'impossibilità di attivare il servizio richiesto. Avendo a riguardo l'unico contratto documentato, che è quello stipulato nella data del 20/11/2016, mai contestato dall'operatore, quest'ultimo avrebbe dovuto comunicare all'istante entro la data del 19/01/2017, l'impossibilità all'attivazione del servizio richiesto. Nella considerazione che Tim comunica all'istante la suddetta impossibilità solo in data 05/03/2017, ed in seguito al riscontro al reclamo formulato dall'istante nella data del 15/2/2017, spetta all'utente il dovuto indennizzo. Difatti l'art. 3 comma 2 allegato A della Delibera Agcom n. 73/2011/CONS prevede che l'indennizzo di cui al comma 1 pari ad €. 7,50 per ogni giorno di ritardo è applicato

anche nei casi ”...di ritardo per i quali l’operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi di realizzazione dell’intervento o gli eventuali **impedimenti**.....”.Visto quanto sopra esposto si deve riconoscere all’istante l’indennizzo per la ritardata comunicazione dell’impossibilita di attivazione del servizio richiesto (Fibra) a partire dal 61 giorno successivo alla stipula del contratto (20/11/2016) sino alla data di comunicazione dell’impossibilita ad attivare il servizio richiesto (05/03/2017) per un totale di giorni 44. L’indennizzo cosi calcolato (7,50 x 44) sarà pari a €. 330,00.

Relativamente alla richiesta di cui *al punto 5)* indennizzo per mancata risposta al reclamo, la stessa non può essere accolta in quanto dalla documentazione agli atti risulta che il riscontro nei termini al reclamo con data 15/02/2017, precisamente lo stesso viene riscontrato in data 05/03/2017 allorquando l’operatore comunicava all’istante di non potere accogliere la richiesta (attivazione Fibra) in quanto “*la copertura del servizio, non è disponibile nella centrale in cui sei collegato.*”

Infine si accoglie la richiesta di cui *al punto 6)* appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell’articolo dell’art. 19, comma 6, del *Regolamento*, l’importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) considerato che l’istante si è avvalso del delegato di propria fiducia per la procedura de qua.

Per i motivi riportati in premessa che qui si confermano integralmente, il Dirigente della “Segreteria Corecom Sicilia” accogliendo parzialmente l’istanza della sig.ra XXXXXXXXX nei confronti dell’operatore Tim S.p.A (già Telecom Italia S.p.A.) in relazione alle utenze di **tipo privato XXXXXXXXXXXX -XXXXXXXXXXXX**

DETERMINA

1. Di accogliere parzialmente l’istanza della sig.ra XXXXXXXXX nei confronti dell’operatore Tim S.p.A (già Telecom Italia S.p.A.) in relazione alle utenze di **tipo privato XXXXXXXXXXXX**, per le motivazioni di cui in premessa.
2. La Tim S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A.) è tenuta a pagare in favore dell’istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, oltre la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) quale rimborso delle spese di procedura, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza:
 - euro 330,00 (trecentotrenta/00) a titolo di indennizzo.

La società Tim S.p.A (già Telecom Italia SPA) è tenuta, altresì, a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

E' 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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 09/06/2020

IL DIRIGENTE
Segreteria Corecom. Sicilia
arch. Francesco Di Chiara

