

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/125691/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

» snc - TIM SpA (Kena mobile)

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata e integrata, e in particolare l'art. 101 che ha istituito il "Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Siciliana" (Co.Re.Com.);

Vista la convenzione Agcom ed il Co.re.com Sicilia, per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018;

VISTA l'istanza della società ▲ del 21/05/2019 acquisita con protocollo N. 0218223
del 21/05/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

L'istante che gestisce una farmacia, richiede un indennizzo per gravi danni di immagine, economici e una impossibilità ad erogare terapie fondamentali per i pazienti nei giorni di mancato funzionamento del servizio. L'interruzione del servizio si è verificata sulla line. dall' 08/11/2018, al 25/11/2018) Tale richiesta risarcitoria viene contabilizzata in 5000.00 euro

Il gestore Telecom Italia sostiene che l'interruzione si è verificata per cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà dello stesso e si è protratta dal 5 novembre al 15 novembre 2018. Pertanto non ritiene di dover indennizzare l'istante.

La richiesta dell'istante non è suffragata da alcuna memoria che comprovi quanto sostenuto e comunque si fonda su un risarcimento del danno d'immagine ed economico che non può trovare una esatta valutazione da parte di questo Ufficio, in ragione anche dell'elevata richiesta formulata dall'avente diritto. Dalla memoria prodotta dalla Telecom Italia spa si evince comunque che il guasto ha arrecato un disagio per un periodo di 11 giorni, desunto dalla lettura dei retro cartellini in uso al reparto tecnico della stessa Società. La tesi che tale disagio sia riconducibile a cause di forza maggiore, non è suffragata da alcuna ulteriore memoria difensiva che ne comprovi con certezza l'accadimento. In ragione di ciò, il lamentato disagio manifestato dall'istante va indennizzato secondo quanto previsto dall'art 6 del Regolamento Agcom di cui all'allegato A della delibera 347/18/Cons., raddoppiato nell'importo in quanto trattasi di utenza business. Essendosi inoltre il guasto verificatosi su una utenza di rete fissa egual indennizzo va corrisposto all'interruzione del servizio dati. Pertanto si accoglie la richiesta dell'istante limitatamente a quanto previsto dagli indennizzi in vigore nella richiamata fattispecie per un importo complessivo pari a 264,00 euro.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile). in accoglimento dell'istanza del 21/05/2019, è tenuta a indennizzare l'istante con un importo di euro 264,00 da corrispondere entro 120 gg mediante l'invio di un assegno da recapitare presso la sede della stessa, in ragione del guasto avvenuto sull'utenza telefonica

per un periodo di giorni 10. Per facilitare il pagamento indicato, potranno essere assunti tra le parti ulteriori contatti

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Francesco Di Chiara