

DETERMINA 15 Fascicolo n. GU14/437332/2021**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;

Preso atto dell’attività istruttoria svolta dalla funzionaria dott.ssa Arianna Abbruzzese;

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 28/06/2021 acquisita con protocollo n. 0284154 del 28/06/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa e linea dati, rappresenta: "la linea 09****97 è interrotta da Gennaio 2021. L'utente ha segnalato diverse volte il problema ma lo stesso non è mai stato risolto. E' stato aperto procedimento GU5 418339 archiviato con la riattivazione del 30.4.2021. Da allora la linea è stata interrotta altre volte, (3 giugno, 5 giugno, 13 Giugno, 21 Giugno, 27 Giugno)". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Riattivazione linea 09****97; II) Indennizzi per interruzione dal 31.1.2021 al 30.4.2021

L'operatore convenuto ha prodotto la propria memoria in data 29/09/2021, oltre il termine dei 45 giorni assegnato nella comunicazione di avvio del procedimento del 29/06/2021, al netto della sospensione prevista dal mese di agosto.

In via preliminare, in merito alla richiesta dell'operatore di essere rimesso in termini, avendo depositato le memorie oltre il termine di 45 gg rispetto all'avvio del procedimento, a causa della morte dell'avvocato Xxxxxxx, si osserva quanto segue. Il regolamento di procedura non contempla la possibilità della riapertura dei termini per la presentazione delle memorie in simili ipotesi, essendo stato l'avvio del procedimento regolarmente notificato alla società convenuta. L'affidamento delle procedure a soggetti delegati è questione afferente all'organizzazione interna della società, che, peraltro, nel caso di specie, non ha allegato alcun mandato dal quale possa identificarsi un determinato soggetto quale designato alla gestione della controversia. La richiesta non può pertanto essere accolta. Applicabile al caso di specie è l'orientamento di cui alla delibera Agcom 157/11/CIR per cui, comunque, la documentazione allegata alla memoria riveste valenza probatoria ed in quanto tale merita valutazione ai fini di ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio. Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste formulate da parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito riportati. Con riferimento alla richiesta sub I), esaminato il materiale probatorio agli atti, deve prendersi atto della cessazione della materia del contendere, atteso che, nelle memorie di replica dell'istante, lo stesso deduce che "l'attivazione della linea è avvenuta da parte di Tim il 30.04.2021 a seguito di istanza GU5/418339/2021". In merito alla richiesta sub II), si osserva quanto segue. L'istante richiede la corresponsione dell'indennizzo per malfunzionamento /interruzione della linea dal 31/01/2021 al 31/04/2021. La prima segnalazione è identificabile nella richiesta di provvedimento temporaneo azionato in conciliazione (GU5/418339/2021) del 26/04/2021. Prendendo in considerazione i retro cartellini depositati dall'operatore, nonché i provvedimenti temporanei azionati sia in fase di conciliazione (GU5/418339/202; GU5/430241/2021) che in definizione (GU5/437333/2021), tenendo conto che ai fini del calcolo dell'indennizzo si considera il periodo calcolato dal secondo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione (o terzo in caso di cadenza festiva), così come previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore, e fino alla data di fine disservizio, è possibile individuare i seguenti periodi di malfunzionamento/interruzione della linea: - 26/04/2021 al 30/04/2021; 3 giorni di ritardo - 28/06/2021 al 30/06/2021; 0 giorni di ritardo - 01/08/2021 al 05/08/2021; 3 giorni di ritardo. Alla luce di quanto sopra esposto, può riconoscersi, in favore dell'istante e a carico di TIM S.p.A., l'indennizzo per l'interruzione dei due servizi voce e dati, ai sensi del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell' art. 13 comma 3, dell'Allegato A alla delibera 347/18/CONS. Data la misura dell'indennizzo, pari ad € 6,00 per ogni giorno di malfunzionamento, prevista dall'art. 6, comma 1, del predetto Regolamento, considerato che trattasi di utenza business, considerato l'arco temporale indennizzabile di complessivi n. 6 giorni, l'indennizzo da corrispondere è pari all'importo totale di 144,00 euro (6*2*2*6).

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 28/06/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, a mezzo bonifico bancario, l'importo di € 144,00 a titolo di indennizzo ex artt. 6 e 13, comma 3, di cui all'allegato A delibera 347/18/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione 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