CORECOM Sicilia

DETERMINA

Fascicolo n. GU14/396395/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXX - 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;

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”;

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;

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 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorita per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXXXXXX, del 19/02/2021 acquisita con protocollo n. 0089277 del 19/02/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante XXXXXXXX, sostiene, nel corso del formulario inoltrato in piattaforma, che la sua linea telefonica non ha funzionato da fine giugno 2019 sino all'11 novembre 2019, allorquando, il problema è stato risolto, grazie all'inoltro di un GU 5 - provvedimento di urgenza -. Il problema avrebbe riguardato tanto la linea telefonica (in uscita), quanto la connessione dati. Nonostante le innumerevoli segnalazioni al call center TIM (segnalazioni TT0055846 del 1.7.2019- TT0065221 del 10.7.2019, ecc) il problema si è protratto a lungo e

soltanto in occasione del GU5 è stato evidenziato che derivava da una insolvenza amministrativa. Per queste motivazioni, vengono avanzate le richieste di indennizzo per disservizio/sospensione sulla linea voce e dati dal 30.6.2019 all'11.11.2019, nonchè lo storno ed il rimborso dei canoni pagati.

Il gestore non ha inoltrato le memorie difensive entro i termini previsti, ma soltanto susseguentemente all'udienza, rendendo pertanto inefficace tale azione, ai sensi di quanto previsto dal regolamento in materia, proprio per l'inosservanza della tempistica prevista. Anche in sede di udienza, non ha formulato una proposta conciliativa in merito a quanto lamentato, se non quella dello storno dell'insoluto pregresso, ad oggi ancora presente.

La mancanza di una memoria difensiva da parte del gestore, orienta la decisione da intraprendere, sull'analisi oggettiva dei fatti narrati, sulla scorta della documentazione presente in piattaforma. A tal proposito si rileva che l'istante lamenta una interruzione dei servizi sulla sua linea telefonica per un periodo di oltre 4 mesi. A tal fine, cita dei reclami telefonici inoltrati al call center del gestore e l'inoltro di un provvedimento di urgenza - GU5 - al Corecom, che lo portava ad apprendere del motivo del blocco dei servizi, causato appunto da una insolvenza amministrativa. In riferimento ai fatti in parola, preliminarmente, occore evidenziare che così come previsto dal Regolamento in materia di indennizzi, appilicabili nella definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche, si fa obbligo al cliente, di inoltrare,al gestore, in caso di guasto o disservizio, apposito reclamo indicativo dei fatti lamentati, per eventualmente ottenere un ristoro, se dovuto. Tale obbligo dà infatti la possibilità al gestore di essere messo a conoscenza dello stesso disservizio e di approntare l'eventuale rimedio,entro i termini contrattuali previsti, pena il riconoscimento dell'indennizzo giornaliero spettante proprio al cliente. Di tale assolvimento dell'obbligo di comunicazione, l'istante non fornisce alcuna prova certa e si limita genericamnete ad indicare delle ripetute telefonate al call center, non dando quindi alcuna certezza circa il tempo di inizio e di fine del disservizio, se non con l'indicazione della risoluzione del problema susseguentemente all'inoltro del GU5. A parere dello Scrivente, l'indicazione di un periodo di disservizio lungo ben oltre 4 mesi . non può essere presa in considerazione senza l'insorgere di un ragionevole dubbio, circa l'attivazione di tutte quelle forme di comunicazione verso il gestore, al fine di voler effettivamente tornare in possesso dei servizi telefonici interrotti. In forza di ciò, si ritiene, come invece come effettivamente fondato, il disservizio lamentato in ragione del periodo che si approssima in coincidenza con l'inoltro dello stesso GU5 e che di fatto testimonia inequivocabilmente la problematica lamentata, nonchè la messa a conoscenza del gestore della richiesta di risoluzione. Tale periodo va dal 4 (data inoltro gu5) all'11 novembre 2019 (data risoluzione del problema, come confermato dallo stesso istante). Si ritiene pertanto che, l'indennizzo spettante all'istante, vada calcolato per un totale di 8 gg. per un corrispettivo di 15 euro al dì, secondo quanto previsto dall'allegato A alla Delibera 347/18/Cons art. 5, per un importo complessivo, in siffatto caso, di euro 120,00 da corrispondere dalla Telecom Italia spa all'odierno istante. Viene inoltre accolta la proposta conciliativa del gestore, formulata in sede di udienza, che prevede lo storno, per la linea in trattazione, dell'insoluto presente ai sistemi di gestione amministrativa del gestore, nonchè il ritiro della eventuale pratica di recupero crediti, senza oneri per l'istante.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 19/02/2021, è tenuta a provvedere allo storno dell'insoluto presente al sistema relativo alla linea telefonica oggetto di trattazione, nonchè al ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti, senza oneri per l'istante. La stessa Telecom Italia spa, provvederà al pagamento di un indennizzo pari a 120 euro in favore dell'istante XXXXXXXX, per le ragioni già evidenziate nelle motivazioni del presente provvedimento. Il pagamento de quo dovrà avvenire entro 60 gg dalla pubblicazione del presente atto, a condizione che l'istante fornisca mediante piattaforma, l' Iban delle coordinate bancarie, al fine di agevolare il compito dello stesso gestore al saldo di quanto determinato.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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 del procedimento
Francesco Paolo Rizzo