

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/239583/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM X (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 l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX del 05/02/2020 acquisita con protocollo N. 0052507 del 05/02/2020

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 lamenta il malfunzionamento del servizio in quanto abita in una zona fornita da una linea telefonica obsoleta che ritiene debba essere cambiata (e pertanto gli debba essere attribuita una nuova utenza), in quanto il cavo spesso cade a terra. L’istante rileva che Tim ha effettuato interventi posticci e non risolutivi sulla suddetta linea. Evidenzia che i conoscenti e i famigliari non riescono a contattarla e che con tale malfunzionamento non sarebbe in grado di chiamare i mezzi di soccorso, qualora necessario. Rileva che i tecnici Tim hanno spesso riferito di aver risolto il guasto e che l’Operatore in automatico chiudeva la segnalazione di guasto dopo 24 ore, ma lo stesso persisteva ugualmente. Rileva infine che il GU5 instaurato avanti il Corecom Emilia-Romagna è stato evaso dall’Operatore fuori dai termini indicati dall’Autorità. Richiede euro 1.500,00 a titolo di indennizzo.

L’operatore, nella propria memoria difensiva del 23/03/2020 dà atto delle avvenute segnalazioni dell’istante, evidenziando che il guasto segnalato in data 04/09/2019 è stato chiuso in data 12/09/2019 con 4 giorni di ritardo e quello del 04/10/2019 è stato chiuso in data 08/11/2019 con 26 giorni di ritardo, per un totale di n. 30 giorni. L’operatore, pertanto, rileva che l’indennizzo ammonterebbe a euro 180,00, assai lontano da quanto richiesto dall’istante.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante vengono accolte ma rimodulate nel quantum indennitario. Per pacifica ammissione dell’Operatore (anche in sede di GU5) la linea era malfunzionante ed interessata da due guasti nel periodo effettivamente lamentato dall’utente (anche se dal Trouble Ticket emerge che vi sono stati altri guasti segnalati, in data 25/05/2019 e 08/06/2019, come vagamente riportato dall’istante nel formulario) e non vi è dubbio che tali guasti debbano essere indennizzati.

Si rileva che in sede di GU5 l'Operatore ha dichiarato la necessità di sostituire metri 1500 di cavo, sostituzione effettuata solo a seguito del secondo guasto segnalato in data 04/10/2019. La carta servizi Tim prevede 2 giorni lavorativi per la risoluzione del guasto, pertanto il primo guasto del 04/09/2019 doveva essere risolto in data 06/09/2019 e per stessa ammissione dell'operatore è stato definitivamente risolto solo in data 08/11/2019. Pertanto, in applicazione dell'art. 6 comma 3, allegato A) delibera 347/18/CONS, che prevede: "se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio", perciò il periodo complessivo di disagio deve essere computato dal 06/09/2019 all'08/11/2019, così per complessivi 63 giorni di disagio, ai quali applicare, in sede di indennizzo, il disposto dell'art. 6 comma 1, allegato A) delibera 347/18/CONS, euro 6 per 63 giorni, per un totale di euro 378,00.

DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 05/02/2020, è tenuta a Accoglie parzialmente l'istanza di Cristina Mordenti nei confronti della società Tim X (Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa. La società Tim X (Kena Mobile) è tenuta a pagare in favore dell'istante euro 378,00 (trecentosettantotto/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio dal 06/09/2019 al 08/11/2019 a norma dell'art. 6, comma 1, Regolamento indennizzi.

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
Rita Filippini