

**DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/306323/2020**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXXX - TIM SpA**

**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;

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'Autorità 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 della società XXXXXXXXX, del 16/07/2020 acquisita con protocollo N. 0306555 del 16/07/2020 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:

La società XXXXXXXXX, nella qualità di istante, lamenta di aver subito un guasto sulla sua linea telefonica dal 30 ottobre 2019 al 9 novembre 2019. Per tale ragione richiede un risarcimento del danno pari a 4.500,00 euro, in ragione dell'attività commerciale svolta.

Il gestore telefonico, Telecom Italia spa, nel corso delle sue memorie, eccepisce l'inammissibilità della richiesta avanzata dall'istante, in ragione del risarcimento del danno subito e ciò, in virtù del fatto che, la sede per discutere questo genere di richieste, non è quella del Corecom, come previsto dal vigente Regolamento in materia di controversie nelle telecomunicazioni. In riferimento al guasto lamentato dall'istante, sulla rete telefonica, il gestore, evidenzia che derivava da un danno provocato da terzi, che ha provocato anche la sostituzione di un cavo. Per tale motivo il gestore, ha assicurato la gratuità della riparazione, entro un lasso di tempo, che comunque, è dipeso anche dalla complessità dell'intervento. Ogni richiesta e responsabilità vengono quindi respinte dal Gestore.

In via preliminare, è doveroso osservare che la scrivente Autorità non è delegata alla trattazione del risarcimento del danno derivante dai disservizi o guasti sulla rete telefonica. Pertanto ogni richiesta in tal senso, viene ritenuta inammissibile se non nella misura dell'eventuale riconoscimento dei relativi indennizzi, previsti da Delibera Agcom. Nello specifico, il risarcimento pari a 4.500,00 euro richiesto dall'istante, in ragione dei danni subiti, è quindi da escludere da ogni valutazione di merito. E' invece ritenuta ammissibile il riconoscimento di un indennizzo, riferentesi al guasto subito dall'istante, così come evidenziato, per un periodo di 10 gg. Ciò, nonostante le giustificazioni apposte dal gestore, sulle cause del disagio arrecato. Il gestore infatti

si limita ad evidenziare una causa derivante da responsabilità terze, ma non da prova, con documentazione, di quanto sostenuto . Per tale ragione, considerando la natura del contratto di categoria affari e il periodo di interruzione dei servizi sia dati che voce, in applicazione dell'art. 6 dell'Allegato A della Delibera 347/18/Cons, vengono riconosciuti all'istante, 12 euro al giorno ( 6 euro raddoppiati per la categoria business) per un totale di 10 gg, per un ammontare quindi di 120,00 euro.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 16/07/2020, è tenuta a indennizzare con euro complessivi 120,00 l'istante XXXXXXXXX. Tale somma deriva dalla interruzione del servizio per un periodo di gg 10, sulla linea riconducibile allo stesso istante. il pagamento de quo avverrà entro 60 gg dalla data della notifica del presente provvedimento e mediante l'invio di un assegno intestato all'istante presso l'indirizzo di fatturazione o di registrazione nei sistemi anagrafici del gestore.

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  
Gianpaolo Simone