

DETERMINA 5 Fascicolo n. GU14/543726/2022**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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l’istanza della società [REDACTED], del 07/08/2022 acquisita con protocollo n. [REDACTED] del 07/08/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, in relazione alla linea di tipo privato [REDACTED], nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue: a) la linea ha subito ripetuti guasti che non hanno consentito la regolare fruizione del servizio; b) nella vicenda de quo, la linea era disturbata per un continuo fruscio che impediva la comprensione dell’interlocutore; c) il malfunzionamento è stato segnalato al 187 il 21.3.2022, ore 15.27.40, come risulta dai tabulati del traffico

telefonico in uscita della propria utenza mobile: l'operatore TIM n. CH822, qualificatasi con il nome di Giuliana, raccoglieva la segnalazione e riferiva di averla trasferito al servizio tecnico per la riparazione; d) a causa del perdurare della problematica, veniva effettuata una nuova segnalazione in data 20.04.2022, ore 15.40.45, come evidenziato dai tabulati del traffico telefonico in uscita della propria utenza mobile: l'operatore TIM n. BO827 non era in grado di fornire spiegazioni circa la mancata riparazione ma riferiva di aver nuovamente trasferito la segnalazione al servizio tecnico per la riparazione, avvenuta il 23 aprile 2022; e) in data 28.04.2022 inoltrava alla compagnia telefonica richiesta di indennizzo pari ad € 210,60 (duecentodieci/60) per tardiva risoluzione del problema ma Tim, con nota del 07.05.2022, rifiutava la corresponsione di qualsivoglia indennizzo; f) la segnalazione è avvenuta il 21.03.2022 e, secondo la Carta dei Servizi, il disservizio doveva essere riparato entro i 2 giorni lavorativi successivi a quello della segnalazione; g) in base alla Carta dei servizi Tim, per ogni giorno lavorativo di ritardo è dovuto un indennizzo pari a 7,80. In base a tali premesse, l'istante chiede: I) indennizzo pari ad euro 210,60, calcolato nella misura di 7,80 euro/die X 27 giorni, oltre agli interessi di legge.

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue: 1) l'istante lamenta la ritardata riparazione di un guasto dal 21.3.2022 al 23.4.2022. Dal retrocartellino guasti si evince che, contrariamente a quanto sostenuto dall'istante, la segnalazione di guasto è del 20.04.22, con fine disservizio del 23.04.22. E' presente la lettera di risposta del 07.05.22, allegata dallo stesso istante. In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

La domanda può essere accolta nei limiti e termini di seguito precisati. L'istante ha lamentato un malfunzionamento alla linea voce dal 21 marzo 2022 al 23 aprile successivo. In particolare, ha riferito che la problematica consisteva "nella cosiddetta linea che "frigge" ovvero dall'emissione dall'altoparlante della cornetta dell'utente di un continuo e fastidiosissimo fruscio che, sovrapponendosi alla voce dell'interlocutore posto all'altro capo del telefono, ne impedisce la comprensione" (v. nota allegata al formulario GU14). A fronte del disservizio sopra indicato l'istante, in data 21 marzo 2022, effettuava un primo reclamo al gestore, circostanza che risulta confermata dalle risultanze dei tabulati del traffico, in atti. E' poi pacifico fra le parti che l'istante ha rimesso poi un ulteriore reclamo al gestore il 20 aprile 2022, con risoluzione della problematica in data 23 aprile 2022. In relazione alle segnalazioni sopra riportate, il gestore dichiara di aver ricevuto il reclamo del 20 aprile, risultante dal retrocartellino guasti, ma non quella del 21 marzo. Con specifico riguardo a tale ultimo reclamo va tuttavia considerato che l'utente ha circostanziato la segnalazione telefonica del 21 marzo in maniera esaustiva, riportando sia data ed orario del reclamo, sia i tabulati del traffico da cui risulta la chiamata al servizio 187, elementi questi che si ritengono idonei a fondare la verosimiglianza dell'avvenuta segnalazione. Tanto premesso, tenuto conto del fatto che la problematica denunciata si sostanzia in un disservizio parziale, va preso come riferimento per la quantificazione dell'indennizzo da riconoscere all'utente il Regolamento indennizzi il quale, all'articolo 6 comma 2, stabilisce che "nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, (...) gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento". Pertanto, considerato che la prima segnalazione di disservizio risale al 21 marzo 2022, scorporati i due giorni lavorativi a disposizione del gestore per la riparazione del guasto, spetta all'istante la somma di euro 90,00 (3 euro/die X 30 giorni). Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 25 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme da corrispondere devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 07/08/2022, è tenuta a - versare all'istante la somma di euro 90,00 (novanta,00), ai sensi dell'articolo 6, comma 2 del Regolamento indennizzi. Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo. Il rigetto delle altre domande. Spese di procedura compensate.

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 della Struttura
Simonetta Silvestri