

DETERMINA DIRETTORIALE 49/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/656806/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA D.G.A. -
TIM S.p.A. (Telecom Italia, 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;

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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente D. G.A., del 17/01/2024 acquisita con protocollo n. 0016252 del 17/01/2024

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La sig.ra A. D. G., intestataria dell’utenza telefonica n. 081952xxx, ha contestato la sospensione del servizio telefonico a seguito del rientro in TIM. In particolare, l’istante ha rappresentato che dopo il distacco dal vecchio operatore (Vodafone Italia) avvenuto nella mattinata del 05/12/2023 riscontrava la sospensione del servizio telefonico. La linea veniva riattivata solo nel tardo pomeriggio dell’11/12/2023 dopo numerosissimi solleciti telefonici e solo dopo aver presentato reclamo all’AGCOM nella mattinata dello stesso 11/12/2023. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. la liquidazione dell’importo di euro 1.400,00 per il danno che ha causato uno stato di confusione ed apprensione dell’istante novantenne.

La società TIM S.p.A. non ha prodotto memorie o documentazione difensiva nel termine previsto dall’art. 16, comma 2, del Regolamento.

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte per i motivi che seguono. In via preliminare, va menzionato che la domanda di risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui al Regolamento, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la relativa richiesta non può trovare accoglimento in questa sede. Tanto premesso, la richiesta di ristoro del disservizio lamentato dall'istante può essere valutata alla luce del Regolamento sugli indennizzi. Nel merito, va menzionato che l'utente ha dichiarato - nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'udienza di discussione - di aver riscontrato il mancato funzionamento del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 081952xxx dal 05/12/2023 (data di passaggio della numerazione da Vodafone Italia in TIM) all'11/12/2023 (data di ripristino della funzionalità della linea telefonica). Tanto premesso, in assenza di controdeduzioni da parte dell'operatore, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di indennizzo per l'interruzione del servizio telefonico può essere accolta, atteso che la società TIM S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione tecnico amministrativa in ordine alla predetta sospensione, né ha documentato la regolare e continua erogazione del servizio, mediante idonea allegazione di traffico. Per il suddetto disservizio protrattosi per il numero di 6 giorni dal 05/12/2023 all' 11/12/2023 (data di rientro in TIM e di piena funzionalità del servizio) non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo da computarsi secondo parametro di euro 6,00 pro die previsto dall'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il quale "in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 6,00 per ogni giorno d'interruzione".

DETERMINA

- TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 17/01/2024, è tenuta a provvedere alla liquidazione dell'importo di euro 36,00 (trentasei/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio inerente alla numerazione 081952xxx secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 1, del Regolamento indennizzi, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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
Giovanni Santella