

DELIBERA N. 3

******* / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/620984/2023)**

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Il Corecom Sardegna del 17/01/2024;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 24 marzo 2023 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di ***** del 17/07/2023 acquisita con protocollo n. 0189661 del 17/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ***** ha presentato in data 17 marzo 2023 l'istanza che, ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con l'operatore **TIM SPA (KENA MOBILE)**

A tal proposito, riferisce di essere titolare di un contratto per la fornitura di un servizio di telefonia fissa con l'operatore Tim.

Lamenta il fatto che la linea è risultata non funzionante a decorrere dal 30 novembre 2022 e sostiene di aver effettuato almeno 17 chiamate, al n. 187, per segnalare il guasto, tra il 30 novembre 2022 e il 6 marzo 2023.

L'istante riferisce, inoltre, di aver chiesto in data 9 marzo 2023 al Corecom l'adozione di un provvedimento temporaneo nei confronti dell'operatore per la riattivazione, cessazione o migrazione del servizio relativo all'utenza di cui è intestatario.

Afferma, infine, che il guasto è stato riparato solo in data 22 giugno 2023.

Chiede, pertanto, il rimborso - che quantifica in € 147,12 - delle fatture pagate nel periodo di disservizio e la somma di € 2.500,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, malfunzionamento della linea e pratica commerciale scorretta.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore sostiene di non aver avuto contezza del disservizio prima della proposizione dell'istanza di adozione del provvedimento temporaneo, quindi prima del 9 marzo 2023, e che non risultano documentati reclami né missive anteriori a tale data.

Afferma, inoltre, che il problema è stato risolto nel più breve tempo possibile, anche in considerazione del fatto che il guasto ha avuto origine dalla rottura di un cavo, che ha richiesto numerosi e complessi interventi tecnici.

L'operatore sostiene, pertanto, che si sia trattato di un evento non suscettibile di indennizzo, secondo il disposto dell'art. 15 delle Condizioni generali di contratto, in quanto legato ad una ipotesi di forza maggiore.

Sostiene, inoltre, che la richiesta del cliente sia generica ed indeterminata, in particolare sotto il profilo temporale, in quanto l'istante non avrebbe indicato *nè il dies a quo* né il *dies ad quem*.

L'operatore contesta, infine, la domanda di storno delle fatture stante il mancato deposito agli atti delle stesse e l'assenza di prova in ordine all'avvenuto pagamento.

3. Motivazione della decisione

L'istanza è fondata e merita accoglimento nella misura e nei termini di seguito indicati.

L'affermazione dell'operatore secondo cui il periodo in cui si è verificato il disservizio sarebbe indeterminato, non corrisponde al vero; l'utente, infatti, precisa che il guasto è stato riscontrato a partire dal 30 novembre 2022 e fino al 22 giugno 2023.

Tuttavia, come rilevato, non risultano depositati agli atti reclami presentati dall'istante in data antecedente all'istanza di adozione di un provvedimento temporaneo nei confronti dell'operatore. Sono state allegate alla memoria depositata in atti le risposte dell'operatore, verosimilmente di carattere automatico, in seguito alla segnalazione del guasto, che però non hanno data certa in quanto inserita a mano dall'interessato.

Pertanto, non può che considerarsi come *dies a quo* del disservizio il 9 marzo 2023, giorno in cui è stata richiesta l'adozione di un provvedimento urgente.

La missiva inviata dall'operatore al Comune di ***** il 2 maggio 2023, per comunicare la necessità di riparare il guasto di un cavo telefonico, dimostra inequivocabilmente che il disservizio si è verificato.

L'operatore ritiene che il disservizio non sia indennizzabile in quanto dovuto a forza maggiore, ma in tal caso avrebbe dovuto dimostrare di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario (Art. 6, comma 5 Allegato A alla Delibera 347/18/CONS). È stata prodotta agli atti soltanto una nota del 2 maggio 2023, quindi quasi due mesi dopo l'instaurazione della procedura d'urgenza, con la quale Tim SPA informa il Comune di ***** della necessità di effettuare uno scavo per riparare il guasto; i lavori poi sono stati materialmente eseguiti più di un mese dopo.

Pertanto si ritiene che la prova, di aver posto rimedio al disservizio nel più breve tempo possibile, non sia stata raggiunta.

Alla luce di tale circostanza, sarebbe dovuta all'istante la corresponsione di un indennizzo che ai sensi del Regolamento indennizzi (art. 6, comma 1,) ammonterebbe a € 630,00 (€ 6,00 euro per ogni giorno di interruzione del servizio X 105 giorni).

Lo stesso Regolamento (art. 2, comma 2), tuttavia, stabilisce che si applicano gli indennizzi contrattuali se più favorevoli per l'utente; ne consegue che occorre fare riferimento all'art. 33 delle Condizioni generali di abbonamento al Servizio telefonico.

Quest'ultimo prevede l'indennizzo di 7,8 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo nella riparazione del guasto (riparazione che dovrebbe essere effettuata entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione).

Poiché, nel periodo che intercorre tra il 9 marzo e il 22 giugno sono contenuti 86 giorni lavorativi, l'indennizzo deve essere calcolato su 84 giorni, e ammonta a complessivi € 655,20.

Per quanto riguarda la richiesta di storno, contrariamente a quanto affermato dall'operatore, si rileva la presenza in atti di alcune fatture con relativa ricevuta di pagamento; delle predette fatture, soltanto la fattura n. RR00433714, con scadenza il 13 aprile 2023 e di importo pari a € 24,52 è riferibile al periodo in contestazione.

Poiché nel periodo di riferimento della suddetta fattura, l'utente non ha usufruito del servizio telefonico, si ritiene che l'importo debba essere rimborsato.

Non è dovuto, invece, il richiesto indennizzo per mancata risposta ai reclami, in quanto, come già detto, non sono presenti in atti reclami, né gli stessi possono essere sostituiti dalla stampa, senza data certa, dei riscontri dell'operatore relativi alla segnalazione di disservizio.

Neppure è dovuto l'indennizzo per pratica commerciale scorretta, trattandosi di una fattispecie non contemplata dal Regolamento indennizzi.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore è tenuto a corrispondere all'istante la somma di € 655,20 a titolo di indennizzo e quella di € 24,52 a titolo di rimborso.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Cagliari, 17 gennaio 2024

IL PRESIDENTE

Dott. Sergio Nuvoli