



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



DELIBERA N. 6/DEF

AZIENDE AGRICOLE /TIM SPA (KENA MOBILE)

(GU14/634222/2023)

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 04/03/2024;

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, de 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicativi 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*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2 “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 14 dicembre 2022, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.Re.Com Calabria, in data 14 – 21 febbraio 2023;



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**
AGCOM



*Consiglio regionale
della Calabria*

**CO
RE
COM**
CALABRIA
COMITATO REGIONALE
PER LE COMUNICAZIONI

VISTA l'istanza delle Aziende Agricole xxx del 27/09/2023 acquisita con protocollo n. 0245111 del 27/09/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 27.9.23, l'utente espone quanto segue: 1) Di aver chiesto, in data 9.6.2021 tramite operatore telefonico, l'attivazione di una linea adsl internet collegata all'utenza 0984934xxx, richiesta identificata con il numero pratica tc-0312216; 2) Tim: a) non ha attivato il servizio, sebbene contattata e diffidata più volte; b) ha chiesto il pagamento del servizio senza dare mai riscontro alle comunicazioni inviate anche con pec; 3) il disservizio è presente alla data di presentazione dell'istanza (6.9.2023). Allega all'istanza reclami inviati con pec il 17/12, il 13/09 e il 7/1/2022. Rileva, inoltre, di aver presentato i seguenti ulteriori reclami: 05/12/2022 (Call center dell'operatore), 26/01/2023 (WEB), 05/07/2022(Call center dell'operatore), 05/07/2021 (Call center dell'operatore). Richiede, infine, "indennizzo come da normativa", quantificandolo in 11.000,00 €.

2. La posizione dell'operatore

Nelle memoria, prodotta ai sensi ed entro i termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento di procedura, l'operatore espone quanto segue: 1) Dalle verifiche effettuate, non risulta tracciata nessuna richiesta di attivazione servizio ADSL del 09/06/2021; 2) Il servizio "TUTTO SENZA LIMITI 7 MEGA" risulta attivato in data 20/09/2021, a seguito richiesta telefonica "INBOUND" del 15/09/2021, tracciata con esigenza n. 1-14783304250; 3) Da verifiche Open Access OL x ADSL del 15/09/21 espletato il 20/09/21 --- OL emesso come sola permuta ADSL (senza fornitura Router). Il cliente avrebbe dovuto provvedere ad attestare e configurare un router di sua proprietà; 4) Primo riscontro del territorio del 7/2 : "linea ok fino al box - parlato con l'utente xxxxxxxxxxxxxxxx che comunica di essere fuori sede e rientra giorno 15/02; 5) Riscontro da Assurance Calabria: Fine Disservizio 22/02 rifatto collegamento presa primaria prove ok con utente linea con valori di isol 20 mhom. Ritardo dovuto all'indisponibilità cliente. 6) In merito ai disservizi tecnici, gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati. Tale rintracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dalla Telecom. 7) dalla consultazione del retro cartellino, è possibile verificare, che i TT aperti da Luglio 2021 sono tutti risolti entro SLA eccetto gli ultimi due che riguardano il periodo Luglio-Agosto 2023, ma i ritardi sono dovuti all'impossibilità dell'istante (allegato Analisi OA settembre 2023). Riepilogo disservizi 0984934xxx AZIENDE AGRICOLE xxxxxxxxxxxxxxxx.

a)aperto il 30.10.21 chiuso il 09.11.21 causa del disservizio, post delivery per annullamento ol di conversione in fttc; b) cbf000077843316 aperto il 22.10.22 e chiuso il 23.10.2022 da remoto



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



COMITATO REGIONALE
PER LE COMUNICAZIONI

attivato trasf. di chiamata; c) cba000080766983 aperto 06.02.23 e chiuso il 23.02.23 con le seguenti note (rr:6 a06/25 1/4 rifatto collegamento presa primaria prove ok con utente linea con valori di isol 20 le cause del ritardato intervento sono le seguenti: in data 07.02 contattato il cliente a risposto, in modo poco gentile, che vuole essere contattato dopo il 14.02 poichè fuori sede; d) cba000085011217 correlato 0085042522 aperto il 17 luglio chiuso il 21 luglio disservizio causato da animali (guasto loc a 200m dalla zona 6 verso box 1. riparato giunto nei pressi dell'uscita dell'interramento; e) cba000085248008 riscontro x – r- n aperto il 24 luglio chiuso il 25 agosto ritardo causato in quanto la sede era chiusa (nessun guasto riscontrato eseguite prove con il cliente in quanto aveva il modem spento linea ok) la causa del ritardo è il seguente, vedi print allegato; 8) Allega “Elenco Trouble Ticket - Impianto 0984934xxx”: a) Data Inizio Segnalazione (A) 05/07/2021 11:55:37, Stato TT (B) chiuso, Tempo obiettivo (C) 06/07/2021 23:59:5, Data Fine disservizio (D) 05/07/2021 12:02:54; b) (A) 30/10/2021 15:25:28, (B) chiuso, (C) 09/11/2021 17:42:20, (D) 08/11/2021 17:37:00; c) (A) 22/10/2022 13:46:18 (B) chiuso (C) 24/10/2022 23:59:59, (D) 22/10/2022 13:49:54; d) (A) 09/11/2021 17:42:20, (B) chiuso, (C) 08/11/2021 17:37:00; e) (A) 6/02/2023 16:46:43, (B) chiuso, (C) 23/02/2023 19:40:11, (D) 22/02/2023 15:01:00; f) (A) 17/07/2023 11:05:20, (B) chiuso, (C) 20/07/2023 01:49:20, (D) 21/07/2023 16:12:44; g) (A) 24/07/2023 14:29:40, (B) chiuso, (C) 02/08/2023 17:50:37, (D) 31/08/2023 17:14:00; 9) Non si rilevano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta in quanto il servizio risulta regolarmente attivato; 10) Negli archivi Telecom è presente un solo reclamo di gennaio 2022 (gli altri reclami fanno riferimento alla fattura a 28 gg non oggetto della presente istanza) regolarmente riscontrato; 11) non si riscontrano reclami successivi né precedenti; 12) l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una “scarna documentazione dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite”; 13) rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. 14) per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, ma è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa; 15) l' onere probatorio non è stato assolto dall'istante, mancando apposita documentazione a supporto di quanto affermato; 16) chiede di valutare anche il comportamento ostativo dell'utente che, com'è possibile verificare dalla documentazione allegata, ha più volte rifiutato l'intervento dei tecnici; Alla luce di quanto esposto, Telecom Italia S.p.A. rileva che: 1) non sussistono responsabilità a proprio carico; 2) l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo; di conseguenza, l'operatore chiede il rigetto totale dell'istanza. L'utente ha prodotto, sempre ai sensi ed entro i termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento di procedura, le proprie controdeduzioni, nelle quali innanzitutto ribadisce quanto già esposto nell'istanza originaria. Inoltre, offre ulteriori elementi di valutazione il cui contenuto può essere riassunto nei seguenti termini: 1) alla data del 02/09/2023 Tim spa non aveva ancora attivato la connessione internet richiesta e non ha dato alcun riscontro ai reclami; 2) la società richiede il pagamento degli indennizzi previsti per la mancata attivazione del servizio adsl internet e per la mancata risposta ai reclami; 3) Tim spa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



COMITATO REGIONALE
PER LE COMUNICAZIONI

non ha mai informato la società scrivente e non ha mai ottemperato ai suoi oneri informativi su: motivi ritardo; tempi attivazione servizio; eventuali impedimenti; 4) la società richiede all'operatore telefonico di produrre la documentazione interna della società Tim spa pratica tc-0312216; 5) la società richiede a Tim di produrre i volumi di dati internet che l'utenza 0984934xxx sta trasmettendo e ricevendo da settembre 2021 alla data di presentazione delle controdeduzioni (22.11.23), raggruppati per giorno in download e upload, per dimostrare l'assoluta inefficienza degli interventi tecnici, rimarcando che la stessa lista presentata da Tim conferma l'enorme numero di reclami che la società scrivente ha inoltrato alla compagnia telefonica nel corso del 2022 /2023; 6) la società conferma di non aver mai ricevuto le comunicazioni allegate da Tim e chiede che vengano allegate le prove di invio raccomandata con ricevuta di ritorno o ricevuta di posta elettronica certificata.

3. Motivazione della decisione

Il sottoscritto responsabile del procedimento, a fini istruttori e per verificare se ricorressero i presupposti per giungere a un accordo tra le parti, ha ritenuto di convocare l'udienza di discussione prevista dall'art. 16, comma 4, del Regolamento di procedura. Nell'udienza del 18.1.2024 la rappresentante di Tim e l'istante sembravano avere raggiunto un accordo, tanto da concordare col sottoscritto un rinvio per consentire alla prima di interloquire con l'azienda delegante per essere autorizzata a corrispondere una certa cifra. Tuttavia, alla seconda udienza, tenutasi il 7 febbraio, ella comunicava di non potere riconoscere la predetta somma. Detto ciò, considerato quanto esposto dalle parti e valutata la documentazione dalle stesse prodotta, si può affermare che l'istanza può trovare parziale accoglimento per i seguenti motivi. Dalla documentazione acquisita al fascicolo, e in particolare dalla schermata prodotta dalla convenuta, si desume che in data 15.9.2021 è stata dalla stessa introitata una richiesta di attivazione di linea adsl proveniente dalla società istante. Tim, nella memoria difensiva, afferma infatti che non risulta tracciata nessuna richiesta di attivazione servizio ADSL del 09/06/2021 e che il servizio "TUTTO SENZA LIMITI 7 MEGA" risulta attivato in data 20/09/2021, a seguito richiesta telefonica "INBOUND" del 15/09/2021, tracciata con esigenza n. 1-14783304250. La ricorrente, da parte sua, nell'elencare i disservizi, fa risalire la richiesta al 6 settembre 2021 (nella descrizione dei fatti, in verità, la data indicata, probabilmente per un refuso, è il 9.6.2021). Assumiamo come data della richiesta di attivazione quella indicata da Tim (è allegata la relativa schermata), e cioè il 15.9.21. L'operatore afferma poi che "negli archivi è presente un solo reclamo di gennaio 2022 (gli altri reclami fanno riferimento alla fattura a 28 gg non oggetto della presente istanza) regolarmente riscontrato". Circostanza, questa, smentita dalla documentazione agli atti dove sono presenti missive della società ricorrente inviate per pec, con le quali si reclama l'attivazione della connessione internet. Quella del 7 gennaio 2022 (Oggetto: diffida all'attivazione connessione internet e rettifica fatture, "(adsl o altro sistema) (...) mai attivato per evidenti vostre negligenze sebbene settimanalmente tramite vs call center sollecitiamo l'attivazione. Confermiamo che, sebbene contattati dal vs servizio tecnico ad oggi non risulta attivo l'accesso ad internet per il numero 0984934xxx"); quella del 28 aprile 2022 (Oggetto: ulteriore diffida all'attivazione connessione internet e rettifica fatture, "sebbene già diffidati con pec del 7 gennaio 2022 a cui ad oggi non avete dato riscontro"); quella del 13 settembre 2022 (Oggetto: invio copia bonifico - diffida all'attivazione connessione internet e



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



COMITATO REGIONALE
PER LE COMUNICAZIONI

rettifica fatture (...vogliate altresì procedere a versare quanto previsto dalla normativa relativamente al disservizio sulla linea internet che da oltre 2 anni non è stato risolto”), quella del 17 dicembre 2022 (Oggetto: Diffida, “Siamo nuovamente a diffidare la vs società per la mancata attivazione del servizio adsl internet presso la ns società”). Oltre ai reclami per pec, la ricorrente elenca altre segnalazioni (5.7.22 e 5.12.2022, al call center, e 26.1.2023, via WEB). Tim ha allegato le risposte ai reclami/segnalazioni inviate il 15/01/2022 (Oggetto: Reclamo linea 0984934xxx, riferimento pratica 1+4JN48+1323, “(...) a seguito della Sua segnalazione pervenuta il 10/01/2021, relativa alla fattura 8U00178xxx, Le comuniciamo di aver effettuato le dovute verifiche sui nostri sistemi amministrativi/gestionali, dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la Sua richiesta. Gli importi da Lei contestati risultano conformi alle condizioni contrattuali ed all’offerta da Lei sottoscritta”); il 28/09/2022 (Oggetto: Reclamo disservizio adsl richiesta indennizzo maggior danno; richiesta rimborso Fatturazione 28 giorni “in relazione alla sua segnalazione identificata con il codice n.1+5FP27+1129, Le confermiamo l’avvenuta gestione e chiusura della stessa secondo quanto comunicato. La informiamo di aver effettuato le dovute verifiche dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la Sua richiesta. Le precisiamo che non vi ci risultano segnalazioni di disservizio per il servizio adsl relativo al numero telefonico 0984934xxx e che le condizioni generali di abbonamento, sottoscritte in fase contrattuale e regolanti i rapporti che intercorrono tra il cliente e Tim, non prevedono la tipologia di rimborso da Lei richiesta”; 17/01/2023 Oggetto: Reclamo per disservizio adsl e rimborso fatturazione 28 giorni linea n. 0984934xxx, “a seguito della Sua segnalazione del 17/12/2022, con codice identificativo n. 1+5LNIM+893, Le comuniciamo di aver effettuato le dovute verifiche dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la Sua richiesta. Le confermiamo l’esito della nostra precedente comunicazione del 28/09/2022 N. Prot. C31945265”. Si rileva, tuttavia, che per tutte le comunicazioni di Tim non è possibile rilevare se le stesse siano state ricevute dalla società istante. Dalla documentazione allegata dalle parti è possibile ricostruire con certezza la vicenda nei seguenti termini. a) Per quanto concerne la connessione a internet: 1) l’attivazione del servizio adsl, richiesta il 15.9.21, è stata effettuata il 20 dello stesso mese, perciò entro il termine di 30 giorni fissato dalla carta dei servizi dell’Operatore; 2) la prima segnalazione di guasto dell’utente, tramite call center, risale al 5.7.22, quella con pec al 13.9.22; la circostanza è confermata dal riscontro di Tim datato 28.9.22 dal quale, pur non essendo certa la ricezione da parte dell’utente (che afferma di non averlo ricevuto) è tuttavia possibile desumere che una segnalazione era stata ricevuta; 3) il periodo di disservizio da considerare in prima istanza va quindi dal 13.9.22 al 27.9.23, data di presentazione della domanda di definizione della controversia; 4) in due circostanze l’operatore è stato impossibilitato ad intervenire per cause ad esso non imputabili: dal 7 al 14.2.23 (utente fuori sede) e dal 24.7 al 25.8.23 (azienda chiusa). Dall’esposizione dei fatti e dalla documentazione allegata dalle parti, e considerato che l’operatore non ha provato di aver fornito il servizio “in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione” (all. A delibera 179/07CSP, art. 3, comma 4), mentre sono provati numerosi reclami e segnalazioni da parte dell’utente e numerosissime aperture di ticket di guasto da parte dell’operatore, è opportuno riconoscere all’istante l’indennizzo di 6 € pro die (ai sensi del combinato disposto



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



degli artt. 6 (Indennizzo per malfunzionamento del servizio) commi 2 e 3, e 13 (Ipotesi specifiche), commi 1 e 3, del Regolamento indennizzi] per un totale di giorni 379 (dal 13.9.22 al 27.9.23) dai quali vanno sottratti 7 gg. (dal 7.2 al 14.2.23) e 32 gg. (dal 24.7.23 al 25.8.23), totale complessivo 340 giorni, per 6 € pro die = € 2040,00. Per quanto concerne la risposta ai reclami va applicato l'art. Articolo 12 (Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami), comma 1 (...indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300), con la clausola di cui al comma 2, secondo la quale l'indennizzo è computato in misura unitaria in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio. Dalla documentazione si evince innanzitutto, come abbiamo visto, che non v'è certezza circa la ricezione da parte dell'utente dei riscontri inviati da Tim; in secondo luogo, che l'ultimo dei reclami, aventi tutti ad oggetto il medesimo disservizio, è stato inviato (prendiamo in considerazione quello via pec - ma ciò in ogni caso non incide sull'entità dell'indennizzo da riconoscere all'utente - in data 17.12.22. L'operatore avrebbe dovuto fornire riscontro entro 45 giorni, e cioè entro il 31.1.23. il periodo da prendere a riferimento va perciò dal 31.1.23 al 27.9.23, data dell'udienza di conciliazione, per un totale di giorni 238. L'indennizzo ammonterebbe quindi ad euro (238 giorni per euro 2,5 pro die) 580,00, che, in applicazione del comma 1 del regolamento indennizzi, vanno ridotti ad € 300,00. Per quanto precede, l'istanza della società ricorrente può trovare parziale accoglimento riconoscendo alla stessa la cifra complessiva di € 2340,00, data dalla somma di € 2040,00 (indennizzo per malfunzionamento) e di € 300,00 (indennizzo per mancata risposta ai reclami).

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Dirigente del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art.20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n.203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e successive modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. in parziale accoglimento dell'istanza del 27.9.2023, TIM SpA (Kena mobile) è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico, in favore dell'istante, la cifra complessiva di € 2340,00, data dalla somma di € 2040,00 (indennizzo per malfunzionamento) e di € 300,00 (indennizzo per mancata risposta ai reclami) - oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia - entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, la cui diffusione potrà essere effettuata previo oscuramento delle generalità e degli altri dati identificativi dei soggetti interessati.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale
della Calabria*



2. La società Tim SpA (Kena mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica, della medesima.

3. Ai sensi dell'art.20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.

4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.

In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Reggio Calabria, 04 marzo 2024

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato
digitalmente da
Fulvio Scarpino

CN = Fulvio
Scarpino
C = IT