

DETERMINA 3 Fascicolo n. GU14/631759/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA A. A. - 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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom” e succ. modif. e int.;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato regionali per le comunicazioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Calabria" sottoscritta dalle parti in data 14 febbraio 2023;

VISTA la Delibera n. 358/22/CONS del 12 ottobre 2022, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi”, articolo 20 (Decisione della controversia), comma 7: “La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno a oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro alla data di presentazione della domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Responsabile della struttura(...);

VISTA l’istanza dell’utente A. A., del 16/09/2023 acquisita con protocollo n. 0233955 del 16/09/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante si è rivolta al Co.Re.Com. e, dopo aver esperito il tentativo di conciliazione con esito negativo, ha depositato un’istanza di definizione della controversia, riferita a un rapporto contrattuale di somministrazione di servizi di telefonia fissa, servizio voce e adsl, tipologia consumer. In particolare, con il tentativo di conciliazione, l’utente ha lamentato la sospensione amministrativa del servizio dati, disposta nonostante il regolare saldo

delle bollette telefoniche e la scarsa considerazione da parte del gestore dei reclami sporti al 187: “costante riduzione e continue interruzioni del servizio dati da parte del gestore per motivi amministrativi, in realtà assolutamente inesistenti in quanto già saldati secondo i termini di contratto pari ad € 34.90 mensili. Continui ed incessanti notifiche di raccomandate con ricevute di ritorno per presunti solleciti di pagamento, ancor prima delle scadenze delle fatture allegare, in realtà inesistenti. Reclamate con segnalazioni al 187”. Successivamente, entro i termini previsti dal regolamento, la ricorrente ha presentato istanza di definizione della controversia, affermando quanto segue: “Mancato adempimento alla delibera n. 61 del 10.11.2022 di codesta Autorità, in particolare il mancato azzeramento della presunta morosità arbitrariamente imputata, tanto che il 187 la riporta puntualmente ogni qualvolta viene interpellato a tutt’oggi, per interruzioni o malfunzionamento della linea pari, ad € 400 e più, nonostante il sollecito inviato via mail in data 2 gennaio 2023. Ancora, si reclama la costante riduzione e continue interruzioni del servizio dati e telefonico da parte del gestore per motivi amministrativi, in realtà assolutamente inesistenti in quanto già saldati secondo i termini di contratto pari ad € 34.90 mensili. Interruzioni segnalati e sollecitati anche con mail al 187 a cui mai è stato dato seguito, si evidenzia che l’indirizzo mail è stato indicato dal servizio 187. Mentre non vengono consegnate all’indirizzo dell’odierna istante le bollette telefoniche da parte del succitato gestore, con l’invio sul proprio numero di cellulare di un laconico messaggio (all.1) di scuse, vengono addebitate le spese di spedizioni. Puntualmente vengono consegnate allo sconosciuto indirizzo le raccomandate AR dal medesimo gestore, con un’azione persecutoria ed in violazione di qualsivoglia più elementare norma sulla riservatezza e privacy (all. 2), abitando in condominio. Raccomandate, si ripete, assolutamente ingiustificate, in quanto nulla è dovuto e né può essere rivendicato in termini di morosità dalla TIM (all. 3). Interruzioni che puntualmente avvengono il venerdì, di talchè bisogna attendere per la riattivazione i tre giorni lavorativi che la anno traslare di fatto di quasi una settimana. Si ribadisce che in famiglia è presente persona invalida in stato di gravità e nonostante sia stato ribadito di essere contattata sul cellulare, gli operatori TIM continuano a telefonare sulla linea fissa a prim’ora in quanto il personale sin dalle 7 procede alle chiamate”. Per quanto appena esposto, l’istante ha così esplicitato le proprie richieste, quantificate a livello indennitario nella somma di € 550,00: “Immediata riattivazione della linea dati nelle modalità previste in contratto, con velocità# fino a 20 Mbps in download per la ricezione dei dati e fino a 1 Mbps in upload per la trasmissione dei dati”. Con memoria di replica l’istante ha diffusamente controbattuto alle difese di controparte ed ha così precisato: “L’odierno istante impugna e contesta, nuovamente, tutto quanto ex adverso dedotto, prodotto ed eccepito da controparte nella memoria datata 24/10/2023, in quanto nulla è stato eccepito se non circostanze riconducibili ad addebiti imputabili al presunto modem oggetto della delibera n.61/22 di codesto Organismo, tanto da essere afferenti al periodo antecedente alla sua data di deposito, 10 novembre 2022. In particolare si contesta la comunicazione di un presunto debito, allegato 1, riportato a pagina 2 della precitata memoria della difesa Telecom, mai inviata e/o consegnata alla sottoscritta, ergo l’affermazione riportata in memoria di una sua comunicazione all’odierno istante è falsa (rectius: non corrispondente al vero). Tanto che la sottoscritta è stata costretta, previo colloquio con il 187, ad inviare l’allegata mail di diffida ad adempiere al ripristino della linea in data 2 gennaio 2023 (all. 1 e 2). Ancora falsa (rectius: non corrispondente al vero) è l’ulteriore circostanza, riportata a pagina 4 della memoria di controparte, sulla mancata presentazione di reclami scritti (ahi noi!!!). Anche questa circostanza è smentita sia dalle mail già prodotte e qui richiamate e sia dalle numerose registrazioni del sistema del 187, in particolare le richieste di assistenza recanti i numeri: 0082874473 del 2 maggio 2023 e 0085044928 del 18 luglio 2023 (all. 3 e 4). In particolare quest’ultime smentiscono e lapalissianamente confutano l’asserzione di pagine 4 e 5 della difesa Telecom, dimostrandone la falsità e quindi l’illiceità, in quanto dichiarazioni false (rectius: non corrispondenti al vero) fatte in corso di giudizio da parte di Società esercente un pubblico servizio, secondo cui Si precisa, altresì, che l’utente non ha mai effettuato alcun tipo di reclamo in merito ai disservizi de quo, infatti dalla documentazione in atti non appare l’esistenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato al cliente (!!!!).”.

La società resistente, tempestivamente costituita, ha respinto ogni addebito, specificando quanto segue: “in data 18.03.2022 è stato presentato da parte dell’istante ricorso di II Istanza per l’addebito delle rate del modem; il ricorso si è concluso con Verbale di mancato accordo del 4.07.2022 e poi con Delibera 61 del 10.11.2022 della quale si riportano le note della sua esecuzione del 06.12.2022: (...omissis...). Si evidenzia che dopo gli storni ed i rimborsi previsti dalla Delibera 61, il cliente non ha saldato la differenza dovuta delle fatture emesse da febbraio 2022 a Novembre 2021 dove erano state stornate le rate del modem e non ha nemmeno più saldato

le fatture emesse da Febbraio 2022 in poi, accumulando uno scoperto pari ad € 647,41. Appare evidente che la società convenuta ha ottemperato a quanto stabilito dalla Delibera n. 61/22 ed ha anche comunicato all'istante la differenza da pagare a seguito degli storni effettuati (vedi all.1). In relazione ai disservizi tecnici si precisa che l'art. 8 della Delibera 179/03/CSP stabilisce al comma 1 che "Gli organismi di telecomunicazione devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono", pertanto a disposizione degli utenti la società convenuta ha attivato i servizi 187/191. Inoltre il comma 3 di detto articolo stabilisce che "Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1". Tale rintracciabilità è individuata dai retrocartellini unificati, documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dalla Telecom in modo da garantire, appunto, la "tracciabilità" di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'AGCOM. Ebbene, dalla consultazione del retro cartellino, è possibile verificare che i TT aperti risultano evasi nei tempi previsti. L'art. 15 delle C.G.A. rubricato "Segnalazioni di guasto-Riparazioni" al punto 2 stabilisce che: "Tim si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi della rete e/ o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione". Risulta che in data 17/07/23 viene inoltrato presso il Corecom competente, ricorso d'urgenza ex Art. 5 gestito sia a livello amministrativo che tecnico, dal quale è emerso che, per il primo aspetto non sono state compiute azioni di sospensione se non di solo invio di lettere di sollecito di pagamento, mentre da un punto di vista tecnico, sono emerse difficoltà di collegamento con il wifi su modem però di proprietà della cliente, la quale tra l'altro ha anche negato l'accesso del personale tecnico nella sua abitazione al fine di compiere ulteriori controlli, come da note che si riportano di seguito. Di seguito si trascrive anche la nota inserita nel fascicolo documentale relativa al GU5: (omissis). Anche tale contestazione risulta essere infondata e non imputabile alla società convenuta, in quanto come dimostrato il disservizio tecnico è imputabile al modem di proprietà dell'istante, la quale ha impedito, oltretutto, l'accesso ai tecnici per le verifiche del caso, pertanto si chiede a Codesta Autorità di valutare anche l'atteggiamento ostativo dell'utente. Inoltre il disservizio tecnico lamentato è la lentezza del servizio internet, in merito si evidenzia che a partire dal mese di Ottobre 2010 è stato reso operativo il sistema Ne.Me.Sys, il quale consente la verifica della qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa. Pertanto, in conformità all'art. 8 della Delibera 244/08/CSP secondo il quale: "qualora l'utente riscontri valori di velocità peggiorativi rispetto a quelli indicati dall'operatore, può presentare entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura mediante il servizio di cui al comma 1 di detta Delibera, un reclamo circostanziato all'operatore, allegandovi la certificazione attestante la misura effettuata rilasciata per conto dell'Autorità. Ove non si riscontri il ripristino dei livelli di qualità entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa", il cliente a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione (Determina Co.re.com Calabria n. 264/16 e n. 137/16). Dunque, stante la decorrenza della messa a disposizione degli utenti finali del nuovo strumento di test di velocità sul sito www.misurainternet.it, le nuove segnalazioni e reclami adottati nella presente controversia a sostegno dell'asserita lentezza del collegamento avrebbero dovuto essere sopportati dal previo espletamento da parte dell'utente della procedura di cui all'art. 8 comma 6 della Delibera 244/08/CPS. Si rileva che le richieste avanzate non possono essere accolte in quanto, dalla documentazione in atti non si rileva la presenza della documentazione prevista dalla normativa vigente che attestino valori di velocità peggiorativi rispetto a quelli indicati dall'operatore. All'istante, comunque, non spetta nessun indennizzo per il disservizio de quo, in quanto la normativa vigente prevede in caso di lentezza adsl solo la possibilità per l'utente di cessare l'utenza senza penali. Si precisa, altresì, che l'utente non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo in merito ai disservizi de quo, infatti anche dalla documentazione in atti non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. In merito alla documentazione allegata dall'istante, relativa ad un reclamo inoltrato, appare opportuno chiarire che risulta inviato ad un indirizzo e-mail non corrispondente alla pec ufficiale della Telecom Italia. Come sopra indicato l'istante non ha effettuato il pagamento né della restante parte delle fatture oggetto di storno da parte della Delibera n. 61/22 né tantomeno ha saldato le fatture successive (oltretutto neanche contestate), pertanto è evidente che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamento dell'utente, il quale omettendo il pagamento

del conto telefonico, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d'utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute". Il gestore, pertanto, ha concluso per l'integrale reiezione delle avverse domande.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La decisione è frutto di un'adeguata comparazione dei documenti prodotti e delle correlative allegazioni con i rispettivi oneri probatori. Preliminarmente va precisato che l'utente, nella descrizione dei fatti offerta in secondo grado, ha inteso allargare il perimetro dell'indagine rappresentando, in aggiunta a quanto risultante dall'istanza di conciliazione: a) l'adempimento della delibera del Co.Re.Com. Calabria n. 61 del 10.11.2022; b) la sospensione amministrativa della linea voce; c) la mancata ricezione delle bollette telefoniche; d) nonché il recapito di raccomandate di sollecito di pagamento delle fatture telefoniche - peraltro recanti il preavviso di sospensione dei servizi telefonici - ad un indirizzo sconosciuto e in violazione della normativa sulla privacy. Si tratta di fatti nuovi che riverberandosi sulle domande (in quanto postulano le richieste: per la lettera a) l'esecuzione di una delibera di definizione; per le lettere b), c) e d) la corresponsione di un indennizzo) inammissibilmente cercano di ampliare il petitum e in un caso non investono problematiche di competenza di quest'Ufficio (il riferimento è alla privacy). Quanto alla lettera a), oltre ai profili di inammissibilità, giova inoltre osservare come Telecom abbia documentato l'adempimento alla delibera che comunque non potrebbe essere oggetto di un nuovo tentativo di conciliazione, essendo presenti nell'ordinamento altri strumenti per farne valere le prescrizioni. Quanto alla lettera b), la domanda correlata è da ritenersi inammissibile, in quanto, diversamente, risulterebbe violato il diritto di difesa dell'operatore, nonché il principio di obbligatorietà della fase conciliativa, giacché con l'istanza di conciliazione l'utente aveva lamentato la sospensione e la riduzione amministrativa della velocità di navigazione, chiedendo il ripristino della regolarità del servizio. Con riferimento a quanto lamentato con la lettera d), va osservato come il fatto, oltre a essere stato introdotto per la prima volta con l'istanza di definizione, investe all'evidenza profili di competenza di diversa Autorità (Garante della Privacy). Non merita accoglimento, invece, la domanda di riattivazione della linea dati secondo gli standard di velocità di download e upload previste dal contratto, ove intesa nell'accezione emersa a seguito dell'odierna istruttoria di un malfunzionamento. In merito occorre puntualizzare che l'utente, da un lato, il 2 gennaio 2023 ha inviato all'indirizzo documenti@187telecomitalia.it una segnalazione per chiedere l'adempimento alla succitata delibera, e ha altresì nella stessa circostanza lamentato la lentezza di navigazione (scrive la reclamante: "infatti ad oggi risulta limitata la potenza della linea internet, non corrispondente di fatto a quanto previsto in contratto"). Orbene, in ordine alla lentezza del servizio Adsl, si deve evidenziare che la delibera Agcom n. 244/08/CSP, disciplina l'obbligo del fornitore di garantire la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. L'assolvimento a tale obbligo è verificabile solo con l'adozione, a partire dal mese di ottobre 2010, del sistema Ne.Me.Sys, che permette di certificare la qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa resa all'utente finale, consentendo di accertare che i valori misurati sulla propria linea telefonica siano effettivamente rispondenti a quelli dichiarati e promessi dall'operatore nell'offerta contrattuale sottoscritta. Nel caso l'utente rilevi valori peggiorativi rispetto a quelli garantiti dall'operatore, il risultato di tale misura costituisce prova di inadempimento contrattuale e può, quindi, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n.244/08/CONS, essere utilizzato per proporre un reclamo e richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti, ovvero per esigere il recesso senza costi dal contratto. Nel caso di specie, la parte istante, non ha da prova di essersi avvalso del sistema di rilevazione Ne.me.sys al fine di dimostrare la velocità di collegamento alla rete inferiore ai parametri pattuiti. Merita accoglimento la domanda correlata alla sospensione amministrativa della linea dati per il periodo dal 2 all'8 maggio 2023. La ricorrente, infatti, ha dato prova di aver effettuato delle segnalazioni il 2 maggio e il 18 luglio del 2023, documentando la data della segnalazione e il codice identificativo. La sospensione del 2 maggio assume chiaramente natura amministrativa, così come risulta dal retrocartellino esibito da Tim che la qualifica espressamente di natura commerciale e non tecnica. Essendo presente agli atti del fascicolo l'evidenza della sospensione ed essendo correlata alle doglianze dell'utente, va riconosciuto il corrispondente indennizzo. Quanto alla successiva assenza di servizio, relativa al periodo dal 18 al 26 luglio 2023, la domanda va riqualficata, in un'ottica di favor utentis, quale domanda di corresponsione di un indennizzo per l'interruzione della linea adsl. Per tale ultimo periodo l'istruttoria, infatti, ha accertato che l'utenza non risulta essere stata interessata, in tale periodo, da problematiche di sospensione amministrativa, bensì solo dai succitati malfunzionamenti. Tim, da parte sua, è intervenuta effettuando le verifiche di rito. L'8 maggio, infatti, l'operatore è intervenuto per la risoluzione della problematica e tali fatti sono adeguatamente documentati

nel procedimento GU5. Quanto alla segnalazione del 18 luglio, risolto il 26 luglio, Tim ha riscontrato un malfunzionamento sulla linea dati dipendente da “causa fulminazione eseguito cambio coppia secondaria”. Nel retrocartellino esibito da Tim è riportato che l’operatore, dopo aver risolto le problematiche, ha chiesto l’autorizzazione dell’utente per entrare nell’abitazione ed effettuare le verifiche sul modem, ma questi ha opposto un netto rifiuto. L’istante, a tale proposito, ha confermato nel corso del procedimento di essersi opposto all’accesso, ritenendo che la problematica sia da ricollegarsi a una sospensione amministrativa. Senonché, la sostituzione del pezzo mancante, allegata da Tim fanno propendere per la verosimiglianza delle affermazioni del gestore. Il 21 novembre, invece, in pendenza della procedura di definizione per come lamentato dall’utente sul fascicolo documentale e non contraddetto dall’operatore, sembra essersi effettivamente verificata una nuova sospensione amministrativa dell’utenza per la quale è stata aperta una nuova procedura GU5. Il gestore, nel fascicolo correlato, ha dapprima eccepito l’inesistenza di sospensioni amministrative, salvo poi confermarne la riattivazione. In tale ultima occasione, come riconosciuto dall’istante all’interno del fascicolo del procedimento d’urgenza, il ripristino del servizio è avvenuto il successivo 4 dicembre ed il responsabile del procedimento ha conseguente archiviato l’istanza. Tale sospensione tuttavia non può essere oggetto della presente definizione, essendo riferita a una situazione insorta dopo il deposito dell’istanza di II grado e in quanto investe una problematica su cui non è stato aperto il contraddittorio con l’operatore in sede di GU14, essendo la questione rimasta a limine della procedura d’urgenza. A tale proposito, va comunque incidentalmente osservato, come le doglianze dell’utente circa l’inesigibilità delle fatturazioni antecedenti alla delibera n.61/22 non colgano il segno. Ferme restando le valutazioni da compiersi nel contraddittorio tra le parti, si osserva come la succitata delibera non abbia disposto lo storno totale delle fatture arretrate, bensì il loro ricalcolo. Dunque, è ben possibile che siano ancora presenti importi dovuti relativi a periodi precedenti alla predetta delibera, la cui legittimità e dovutezza però non costituisce oggetto di accertamento del presente procedimento. Alla luce di quanto sopra la domanda di riconoscimento di un indennizzo per l’interruzione del servizio adsl può trovare accoglimento, in quanto l’indagine probatoria, esperita nel corso del procedimento, ha condotto, per tale richiesta, all’accertamento di una responsabilità del gestore. Una corretta disamina delle contrapposte posizioni non può prescindere da un’indagine sui doveri di correttezza e buona fede imposti alle parti ed espressi dagli artt. 1375 e 1175 c.c.. Sotto tale profilo, nessun pregio assume la richiesta di esonero di responsabilità avanzata da Tim, in quanto sebbene contrattualmente legata al ricorrente, la stessa non ha offerto prova di aver adempiuto ai propri obblighi nei termini prescritti. Sicché la domanda dell’istante, reinterpretata alla luce dei criteri di pertinenza e logicità suggeriti dalle linee guida Agcom, merita accoglimento, fatta salva la circoscrizione dell’arco temporale indennizzatorio nei termini appreso delineati. A tale proposito occorre ribadire che, conformemente ad un indirizzo consolidato in seno all’Agcom (ex multis, delibera 116/11/CIR), gli operatori devono fornire - anche sotto il profilo temporale - i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto. Qualora l’utente lamenti, pertanto, l’inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta di attivazione della linea, l’operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza siano stati determinati da circostanze non imputabili all’operatore stesso. Il gestore deve altresì provare di aver adeguatamente informato l’utente delle eventuali difficoltà incontrate nell’adempimento dell’obbligazione. Non è da ritenersi sufficiente, quindi, il mero richiamo “formale” ai motivi tecnici. L’utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Per quanto sopra, vista la responsabilità dell’operatore per il malfunzionamento, consegue, a suo carico, la corresponsione all’istante di un indennizzo per l’interruzione del servizio internet, da computarsi ai sensi dell’art. 6, comma 1, dell’Allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS. Il periodo indennizzabile decorre dal 18 luglio (data della segnalazione telefonica) al 26 luglio 2023 (data accertamento della chiusura del disservizio), esclusi i giorni previsti dalle C.G.A a titolo di franchigia per l’eliminazione del disservizio, per un totale di giorni 6. Di talché, la resistente è tenuta a liquidare all’istante, a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio dati, l’importo di € 36,00 (settantadue/00). Parimenti, va riconosciuto alla ricorrente l’indennizzo per la sospensione amministrativa del servizio dati dal 2 all’8 maggio del 2023 (data di ripristino del servizio), per un totale di 6 giorni da computarsi ai sensi dell’art. 5, comma 1, dell’Allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, nella misura complessiva di € 45,00. L’istante merita altresì il riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato il 2 gennaio. A tale proposito, non è accoglibile l’eccezione dell’operatore in merito all’utilizzazione, da parte dell’utente, di un indirizzo diverso da quello indicato nella Carta dei Servizi e quindi non deputato alla ricezione di comunicazioni dei clienti. L’indirizzo è comunque riconducibile all’operatore, in quanto è espressamente richiamato per gestire le procedure di ripensamento, i subentri et alia e pertanto avrebbe dovuto essere adeguatamente gestito. Appresi i fatti, l’operatore non sarebbe dovuto rimanere inerte ma trasmettere la richiesta al settore competente. Il dies a quo dell’indennizzo è il 2 gennaio 2023, detratti i 30 giorni di

franchigia previsti dalla carta dei servizi dell'operatore. Il dies ad quem è invece coincidente con l'udienza di conciliazione che si è svolta il 15 luglio del 2023. Di tal guisa all'utente va riconosciuto l'indennizzo di 300,00 nella misura massima prevista dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Le restanti domande, come meglio sopra precisato vengono dichiarate inammissibili o infondate.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 16/09/2023, è tenuta a liquidare all'istante A. A., mediante assegno o bonifico bancario, la somma di € 36,00 (settandue/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio dati, dal 18 al 26 luglio 2023, la somma di € 45,00, a titolo di indennizzo per la sospensione amministrativa del servizio dati per il periodo dal 2 all'8 maggio 2023, nonché la somma di € 300,00 per la mancata risposta al reclamo, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia, con inammissibilità e rigetto delle ulteriori domande nei termini di cui in motivazione.

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
Maurizio Priolo