

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/266686/2020**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CAMINITI XXX - TIM XXX (Kena mobile) IL DIRETTORE**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

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 l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all’adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro;

VISTA l’istanza dell’utente CAMINITI XXX, del 13/04/2020 acquisita con protocollo N. 0161362 del 13/04/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante ha rappresentato d’essere: “... da anni titolare di un contratto di abbonamento telefonico con il gestore Tim, sia Voce sia Dati. Nel mese di giugno dell’anno 2019, un operatore del 187 contatta l’utente proponendo di attivare una conveniente offerta contrattuale attivando la Fibra. In data 07 giugno 2019 viene stipulato telefonicamente il contratto. Tuttavia, dal momento dell’attivazione della nuova tipologia contrattuale il servizio Dati non ha mai funzionato. Tale disservizio veniva continuamente segnalato al 187 che inviava più volte i tecnici presso l’abitazione dell’istante, senza risolvere la problematica. Solo dopo mesi, dopo vari reclami telefonici, alla sig.ra Caminiti veniva comunicato che la linea era stata dichiarata inesercibile. A seguito di ciò, l’istante richiedeva l’immediata riattivazione della linea ADSL per poter nuovamente usufruire del servizio Dati. La linea ADSL veniva riattivata solo in data 02/03/2020. Nelle more l’istante ha sempre continuato a pagare regolarmente le fatture”. Per il che ha domandato: 1) l’indennizzo per mancata attivazione del servizio dati, dal giorno 07/06/2019 sino al giorno 02/03/2020; 2) l’indennizzo per il disservizio. Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito il 30 marzo 2020.

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, in cui ha rilevato che: “... l’istante a Giugno 2019 concorda il passaggio da Adsl con l’offerta Tim Smart voce casa a Fibra e dal 7/6/2019 viene attivata la Fibra con l’offerta Tim Connect XDSL; la variazione di offerta è presente sul Conto di Luglio 2019. Non si riscontrano inadempimenti da parte della società convenuta in quanto la conversione avviene nei tempi previsti dalla normativa vigente...”. Nel merito, ha richiamato l’art. 8, commi 1, della delibera 179/03/CSP, secondo cui: “Gli organismi di telecomunicazioni devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono...” e, per dare attuazione a tale norma, l’operatore ha istituito il servizio clienti

187/191, per ricevere tutte le segnalazioni guasti, effettuate dagli utenti. La stessa ha sostenuto che la tracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, documenti in cui vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dall'operatore, in modo da garantire la tracciabilità di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'AgCom, e per come specificato dettagliatamente dal comma 3 del predetto articolo. Ha richiamato pure l'art. 15, punto 2, delle C.G.A., rubricato "Segnalazioni guasto – riparazioni", che prevede: "Tim si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione (...) Fanno eccezione i guasti di particolare complessità ...", per evidenziare che si è trattato di un guasto complesso, difatti, ha sostenuto che: "... da verifiche effettuate nel sistema - Opera- si rileva la presenza di vari TT, alcuni dei quali risultano chiuse oltre i tempi previsti dalla normativa vigente, in quanto si trattava di guasti complessi, per la cui risoluzione erano necessari tempi maggiori, come dimostrato anche dai vari riscontri inviati dalla compagnia telefonica, ed allegati dall'istante stessa...". Per di più, ha messo in evidenza di aver già corrisposto all'istante un indennizzo, per ritardata riparazione del guasto, secondo i parametri previsti nelle CGA, pari ad euro 175,00 (centosettantacinque/00). Per completezza di esposizione, ha richiamato la richiesta di conversione inversa – da fibra all'ADSL-, effettuata dall'istante il 14 febbraio 2020, espletata il successivo 4 marzo, con l'attivazione dell'offerta "Tim Connect". Per questi motivi, ha declinato ogni responsabilità, dal momento che, ad avviso della stessa, non vi sarebbero inadempimenti contrattuali da parte sua. All'udienza del 19 gennaio 2021, da una parte, il gestore ha ribadito la correttezza del proprio operato, dall'altra, l'istante ha insistito nelle richieste, per come formulate nell'atto introduttivo. In conseguenza di ciò, considerate le divergenze delle posizioni, il Responsabile del procedimento, ha ritenuto opportuno richiedere una integrazione istruttoria all'operatore, ai sensi dell'art.18, comma 2, delibera 203/18/CONS e ss.mm.ii., per poter acquisire ulteriori elementi di valutazione utili per una corretta ricostruzione della fattispecie de qua. In particolare, sono stati richiesti: "chiarimenti in ordine alle modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico, e ai periodi indennizzati.". La resistente ha ribadito che: "l'indennizzo automatico di euro 175,00 è stato corrisposto, a mezzo assegno, incassato dall'istante l'8 agosto 2020", come da schermata allegata, e riguarda i seguenti periodi: • 27/06/2019 risolto il 14/07/2019, con 11 giorni di ritardo ed indennizzo di 55,00 euro, da CGA; • 13/09/2019 risolto il 03/10/2019 con 15 giorni ritardo ed indennizzo di 75,00 euro, da CGA; • 16/10/2019 risolto il 30/10/2019 con 9 giorni ritardo ed indennizzo di 45,00 euro, da CGA.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Dall'istruttoria è emerso che la res controversa, riguarda il malfunzionamento della linea dati dal 7 giugno 2019 al 2 marzo 2020. Tanto precisato, si richiama l'art. 15 delle condizioni generali di abbonamento, rubricato "segnalazioni guasti – riparazioni", in cui prevede che il gestore provveda a ripristinare i disservizi di rete con la massima sollecitudine e, comunque entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità. Nel caso de quo, dall'esame del retro cartellino prodotto dalla Società, si riscontrano parecchie segnalazioni di guasto, chiuse oltre il termine di cui sopra, precisamente: - il 14 luglio, quella del 27 giugno 2019, - il 3 ottobre, quella del 13 settembre 2019; - il 30 ottobre, quella del 16 ottobre 2019; - il 3 marzo, quella del 14 febbraio 2020. In relazione alla ritardata riparazione del guasto, la resistente ha provato di aver corrisposto l'indennizzo, secondo i parametri previsti dalle condizioni generali di abbonamento, fino alla data del 30 ottobre 2019. L'indennizzo, pari ad euro 175,00 (centosettantacinque/00), è stato corrisposto, a mezzo assegno, incassato dall'istante l'8 agosto 2020, come emerge dalla relativa schermata da quest'ultima prodotta. Tuttavia, dall'esame del retrocartellino non risulta indennizzato il periodo di malfunzionamento compreso tra il 14 febbraio e il 3 marzo 2020, per un totale di 16 giorni. Dunque, l'accertamento della responsabilità dell'operatore implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito, ai sensi dell'art. 11, comma 2, della delibera n. 179/03/CSP, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 6, comma 1, del Regolamento indennizzi, delibera n.73/11/CONS ss.mm. ii, modificata dalla delibera 347/18/Cons. Perciò, l'operatore dovrà liquidare all'istante un indennizzo di euro 96,00 (novantasei/00) per il malfunzionamento del servizio dati, così calcolato: euro (6,00 X 16). Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare a favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'istante si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che, attesa la fondatezza parziale della domanda, questi è stato onerato a presenziare all'udienza di discussione tramite collegamento in audioconferenza, davanti a questo Co.Re.Com.. Per tutto quanto sopra:

## DETERMINA

- TIM XXX (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 13/04/2020, è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico, a favore dell'istante, le seguenti somme: - euro 96,00 (novantasei/00), a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio dati, come descritto nella parte motivata, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia; - euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore  
rosario carnevale