



DETERMINA Fascicolo n. GU14/658412/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM
SpA (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 l’istanza della società XXX, del 24/01/2024 acquisita con protocollo n. 0023465 del 24/01/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante espone che in data 10.12.23 si verificava l’assenza della linea telefonica e della linea dati, e ciò comportava gravi disagi allo svolgimento del lavoro. Venivano inoltrati diversi reclami che non sortivano alcun effetto, la linea veniva ripristinata solo a seguito di attivazione di procedura di urgenza. Chiede pertanto indennizzi per malfunzionamento della linea quantificandoli in E. 1.000.00

La società Tim S.p.A, (Kena Mobile) ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha chiesto il rigetto della domanda in quanto infondata in fatto e in diritto esponendo che sull’utenza in oggetto veniva aperto un ticket e che il guasto veniva risolto nei termini regolamentari, pertanto all’istante non spetta alcun indennizzo

Motivazione Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile Sulla base di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dalla parte merita parziale accoglimento, per il motivo di seguito precisato Alla luce di quanto esposto e documentato, nonché dell’istruttoria svolta, e dalle risultanze del GU5, risulta evidente, che l’intervento effettuato dall’operatore non sia stato risolutivo, e la problematica veniva

risolta solo in data 19.12.23. Ciò posto considerato che l'interruzione dei servizi si è verificata dal 10.12 al 19.12, che nei tempi regolamentari vi è stato un primo intervento di riparazione, sebbene non del tutto risolutivo, il periodo da indennizzare è quello compreso tra il 12.12.23 ed il 19.12.23, per un totale di 7 giorni. Ne consegue che, l'operatore è tenuto ad indennizzare ai sensi dell'art. 6, comma 1, combinato con l'art. 13 co3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, nella misura di euro 12/pro die per 7 giorni di interruzione dei due servizi la somma di E. 84,00 ciascuno, per un totale di E. 168,00

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 24/01/2024, è tenuta a indennizzare l'importo di E. 168,00 per il disservizio subito mediante bonifico bancario.

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
Vincenza Vassallo