

DETERMINA Fascicolo n. GU14/680359/2024**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 dell’utente XXX, del 16/05/2024 acquisita con protocollo n. 0134471 del 16/05/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell’istante: le doglianze dell’istante fanno riferimento a dei malfunzionamenti del servizio telefonico fornito, nello specifico: In data 11.04.2024 sino al 10.05.2024, la linea telefonica è risultata interrotta; in data 11.04.2024, sino al 10.05.2024, la connessione internet è risultata interrotta; in data 11.04.2024, sino al 10.05.2024, la linea telefonica e la connessione internet risulta del tutto non utilizzabile in quanto non congrua rispetto agli standard minimi previsti dalla normativa. Pertanto richiede la corresponsione degli indennizzi previsti dalla legge, nonché, dell’ulteriore maggior danno da quantificarsi in € 1.000,00.

La posizione dell’operatore: si rileva che dalla consultazione del retro cartellino, è possibile verificare, la presenza di dei seguenti TT: 1) Aperto in data 11.04.2024 e chiuso in data 10.05.2024; 2) Aperto in data 16.05.2024 e chiuso in data 23.05.2024. Com’è possibile verificare dalle note tecniche allegate e dalla schermata di segnalazione depositata da parte istante trattasi di cadute di connessione. Inoltre si evidenzia che all’istante 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. Nonostante il disservizio non fosse indennizzabile, la stessa ha comunque provveduto a riconoscere all’utente sulla fattura di Giugno 2024 un rimborso in ottica di caring per la somma di € 40,00. Si suole precisare che per quanto riguarda

il disservizio del 16.05.2024 lo stesso non è stato oggetto di procedimento obbligatorio di conciliazione, per cui le richieste devono essere dichiarate improcedibili. Nulla spetta all'istante neanche in merito alla mancata risposta al reclamo in quanto deve prendersi atto che l'utente ha esperito il primo reclamo scritto in data 20.04.2024 proponendo istanza di conciliazione innanzi a questo Corecom in data 20.04.2024, non attendendo, dunque i tempi di risposta contrattualmente previsti. Per costante orientamento dell'Autorità il comportamento dell'utente che propone formulario UG prima di attendere i tempi di risposta contrattualmente convenuti, in caso di adesione dell'operatore, è considerato, de facto, alla stregua di una rinuncia al riscontro alla segnalazione. Atteso l'indennizzo già riconosciuto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e ne chiede il rigetto totale.

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, relativamente all'oggetto affrontato in sede di conciliazione, e cioè il disservizio patito dall'utente dal 11/04/2024 sino al 10/05/2024. Ne consegue che il presunto disservizio dal 15/05/2024 al 27/05/2024, segnalato unicamente nelle memorie di replica del presente procedimento, non sarà oggetto di questa istruttoria, in quanto non affrontato in conciliazione e quindi privo dei requisiti necessari alla procedibilità della intera domanda. Considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. L'istante lamenta un disservizio sulla linea telefonica e dati nel periodo intercorrente tra il 11/04/2024 ed il 10/05/2024, circostanza questa non contestata dall'operatore, il quale ha riscontrato reclami e problematica sui propri retro-cartellini. Da quanto emerso, anche in fase d'udienza tra le parti, la controversia si incentra essenzialmente sulla natura del problema, difatti l'istante nelle sue memorie scrive che nel periodo indicato: "la linea telefonica è risultata interrotta; ... la connessione internet è risultata interrotta; ... la linea telefonica e la connessione internet risulta del tutto NON utilizzabile in quanto non congrua rispetto agli standard minimi previsti dalla normativa.", l'operatore interpreta la richiesta da formulario come malfunzionamento della linea visto il riferimento agli standard minimi. A norma del Regolamento Indennizzi, di cui alla delibera 347/18/CONS, sono indennizzati diversamente le assenze di servizio ed il non rispetto degli standard minimi previsti, tuttavia l'istante fa riferimento a linee voce/dati interrotte e non utilizzabili, circostanza appurata anche in sede d'udienza. Seppure il formulario non risulti essere chiaro, è apparso dunque evidente che la volontà dell'istante sia stata quella di segnalare la completa interruzione del servizio. Pertanto il comma del Regolamento cui far riferimento, risulta il primo, sulla completa interruzione del servizio per motivi tecnici, e non il secondo, che disciplina i malfunzionamenti e le discontinue erogazioni del servizio telefonico o dati piuttosto che il rispetto degli standard minimi. La TIM non ha controprovato che nel periodo in oggetto vi sia stato solo un malfunzionamento e non l'assenza totale di disservizio, a differenza del periodo successivo 15/27 maggio indicato nelle memorie di replica delle parti, che però, come detto, non rientra nella fattispecie in esame. Anzi dagli stessi retrocartellini risulta una differenza tra il primo periodo indicato come Disservizio ed il secondo, indicato come mero Degrado. In tema di mancata risposta al reclamo presentato in data 20/04/24, seppur l'istante non abbia fatto esplicita richiesta di indennizzo per mancata risposta, ad ogni buon fine di chiarezza, si concorda con l'osservazione dell'operatore, secondo la quale nulla spetti all'istante "in merito alla mancata risposta al reclamo in quanto deve prendersi atto che l'utente ha esperito il primo reclamo scritto in data 20.04.2024 proponendo istanza di conciliazione innanzi a questo Corecom in data 20.04.2024 , non attendendo, dunque i tempi di risposta contrattualmente previsti." Per quanto riguarda il rimborso di 40,00 euro, già riconosciuto dalla TIM S.p.A. all'istante, appare pacifico che tale somma sia stata riconosciuta per una precedente controversia, come evidenziato nelle memorie dell'istante, cui ci si riporta integralmente, e che pertanto non debba essere considerata ai fini della vicenda de quo. L'indennizzo spettante all'istante per aver patito e segnalato un disservizio dal proprio operatore telefonico, va dunque calcolato per il periodo dal 11/04/2024 al 10/05/2024, per un totale di 29 giorni, considerando indennizzo pari a 6 euro quotidiani per il servizio di telefonia più 8 euro per il servizio dati, visto il disposto combinato degli artt. 6 c.1 e 13 c.1 del succitato Regolamento. Per le motivazioni di cui in premessa, si accoglie parzialmente l'istanza del sig. XXX, al quale spetta un indennizzo complessivo di euro 406,00 (quattrocentosei/00 €).

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 16/05/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo totale di euro 406,00 (quattrocentosei/00 €), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, per i motivi di cui premessa, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante Assegno circolare/Bonifico bancario all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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