

DETERMINA Fascicolo n. GU14/687283/2024**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 20/06/2024 acquisita con protocollo n. 0171730 del 20/06/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L’istante era titolare di un contratto Tim relativo all’utenza storica n. XXX. Da novembre 2023, la linea fu interessata da costante discontinuità (prima segnalazione documentata del 29.11.2023 vedi pag 4 Doc. 1). Durante l’ennesima segnalazione, un operatore Tim consigliò all’utente di attivare la tecnologia FWA. Tim, senza alcun preavviso, staccò la linea storica XXX dal 1.12.2023, lasciando l’utente privo dei servizi. Inoltre, anche la linea FWA, attivata a dicembre 2023, risultò discontinua e/o inutilizzabile. Il disservizio non è stato risolto nonostante le numerose segnalazioni. A causa del protrarsi della problematica, l’utente si vide costretto ad inviare disdetta per giusta causa con cessazione del 22.2.2024. L’utente richiese la riattivazione dell’utenza XXX, ma Tim, comunicò l’impossibilità di riattivare la stessa. In merito agli indennizzi, l’istante richiede: 1) Indennizzo per interruzione dei servizi, dal 29/11/2023 al 10/12/2023, relativi all’utenza n. XXX €132; 4) Indennizzo per malfunzionamento (discontinuità) dei servizi, con tecnologia FWA, relativi all’utenza n. XXX, dal 11/12/2023 fino al 22.2.2024 € 438; 5) Indennizzo per il mancato riscontro al reclamo € 300. 6) Indennizzo per perdita della numerazione Le richieste sono pertanto quantificate in 870,00 € più un indennizzo non precisato per perdita della numerazione storica.

Posizione operatore: In riferimento alla presente istanza di definizione, Tim rileva che da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, la linea n. XXX risulta attivata in data 13.11.2020 con l'offerta Tim Premium Adsl. In data 29.11.2023 l'istante telefonicamente chiede la cessazione della suddetta linea a fronte dell'attivazione della nuova linea XXX con offerta Fibra FWA attivata in data 01.12.2023 (vedi sintesi contrattuale + welcome letter). La cessazione della linea telefonica XXX è avvenuta su autorizzazione dell'utente il tutto comprovato dall'attivazione in pari data di una nuova linea tele-fonica, per cui non è configurabile la perdita della numerazione. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta e nessun indennizzo può essere riconosciuto atteso che l'istante non è stato disservito. In merito ai disservizi tecnici lamentati, com'è rilevabile dalla documentazione allegata dall'utente stesso vari TT aperti erano determinati dal malfunzionamento degli apparati di proprietà dell'utente (quindi non imputabile all'operatore) infatti l'utente si è avvalso dell'assistenza a pagamento che la Tim offre quando trattasi di disservizi non relativi alla rete telefonica ma a mal funzionamento degli apparati di proprietà degli utenti. Nulla spetta all'istante neanche in merito alla mancata risposta al reclamo in quanto l'unico reclamo scritto pervenuto risulta regolarmente riscontrato.

Motivazione del provvedimento: In merito alle richieste d'indennizzo per i malfunzionamenti alle due linee telefoniche, bisogna precisare come la necessità delle segnalazioni siano non solo indispensabile strumento probatorio ma anche necessario per consentire l'intervento dell'operatore per risolvere la problematica sorta. Risultano agli atti del presente procedimento i retrocartellini dell'operatore, che, pur essendo documenti certificati, in tale sede non offrono piena prova al confronto alle continue segnalazioni effettuate dall'istante. La chiusura di una segnalazione, indicata dai retrocartellini, seguita da nuove e continue segnalazioni dimostra che la linea non fosse interrotta ma anche che il problema non si fosse affatto risolto e che quindi il disservizio persistesse. Di contro è lo stesso istante a segnalare la richiesta di intervento tecnico a pagamento (doctorTIM Home, si veda l'allegato 1 dell'istante) che incidesse sui propri strumenti di connessione dimostrando la volontà che si giungesse a soluzione ma anche che ci fosse una propria responsabilità sul disservizio. La richiesta di storno o rimborso delle fatture pagate è quindi rigettata, in quanto la linea funzionava seppur male e vi è stato un concorso di colpa delle parti nel malfunzionamento. Tuttavia vista la buona fede del cliente e visti i persistenti disagi subiti con le due linee telefoniche XXX e XXX, a far data dal 29/11/2023 e fino al 18/01/2024, l'esame congiunto dei documenti depositati dalle parti, quindi i retrocartellini e le segnalazioni, porta a ritenere che sia meritevole in via equitativa un indennizzo per malfunzionamento del servizio ex art.6 della Delibera 347/18/CONS che, considerando 3 € giornalieri per i due tipi di servizio non accessorio, si quantifica in 100,00 €. In merito al mancato riscontro al reclamo va segnalato che la TIM abbia depositato risposta al reclamo del 07/12/2023, la ricezione di questo documento è contestata da controparte e la TIM non allega ricevuta di ricezione o notifica dello stesso e pertanto non si può che considerare mancante la risposta al reclamo che va indennizzata, ex. art. 12 Delibera 347/18/CONS, per 2,50 € dalla data del reclamo a quella della udienza di conciliazione del 29/03/2024, ulteriori reclami fanno capo alla stessa problematica, per un totale di 112 giorni e quindi per 280,00 €. La conferma che la TIM abbia ricevuto il reclamo del 07/12/2023, ove mai ce ne fosse bisogno, dimostra altresì che il gestore era a conoscenza della lamentela del cliente per la chiusura della storica utenza telefonica da lui non richiesta, e il gestore non ha prodotto documentazione atta a provare il contrario se non la welcome letter per l'appunto contestata dall'istante a mezzo reclamo. La cessazione della linea XXX non è quindi stata richiesta o comunque ne è stato chiesto immediatamente il ripristino dal sig. XXX. Tale circostanza, visto che il numero XXX non è stato ripristinato, configura la fattispecie di indennizzo di cui all'art.10 a calcolarsi dal 13/11/2020 e quindi per tre anni, per un totale di 300,00 €. Al sig. XXX per tutto ciò sopraesposto, spetta un indennizzo complessivo di euro 680,00, al quale va sottratto l'importo pari alla morosità presente di euro 238,01. Ogni altra richiesta viene assorbita nell'accoglimento della domanda principale.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/06/2024, è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo complessivo di euro 441,99 (quattrocentoquarantuno/99 €), maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione della istanza di definizione e sino al saldo effettivo, mediante assegno circolare ovvero bonifico intestato all'istante, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto deliberativo. Si conferma che ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per le motivazioni 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