



DELIBERA N. 68/2022

[REDACTED]
(GU14/242864/2020)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 07/04/2022;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*” e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 12/02/2020 acquisita con protocollo n. 0063462 del 12/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatore del Comitato Avv. [REDACTED]

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante titolare della ditta individuale [REDACTED] lamenta che sin dall’installazione dell’utenza n. [REDACTED], effettuata il giorno 23/04/2018, non ha potuto fruire né del telefono fisso né dell’ ADSL per assenza totale della linea e di internet o per il funzionamento discontinuo sia della linea fissa che di internet. Precisa di aver effettuato molteplici reclami, senza tuttavia ottenere la risoluzione dei problemi segnalati.

Aggiunge, inoltre, tali disservizi causano enormi disagi e danni alla Società, aggiudicataria di vari appalti di manutenzione a chiamata presso Enti pubblici. La Tim pur avendo riconosciuto, sebbene con ritardo, l'esistenza dei guasti, di fatto non ha effettuato le riparazioni necessarie; pertanto, a fronte di una proposta di modifica contrattuale, unilateralmente proposta dall'Operatore, la Ditta non l'ha accettata ed è migrata verso altro Operatore. La Tim anche dopo la migrazione ha continuato ad emettere fatture per servizi non erogati. A fronte di tali disservizi richiede: rimborso delle fatture pagate dall'attivazione pari ad €. 458,48, storno di tutte le fatture non dovute perché emesse quando vi erano i disservizi e/o successive alla migrazione; indennizzo ex art. 6 n. 1 ed art. 13 n. 2 all. A Delibera 347/18/CONS, pari ad €. 1.240,00 (€. 6,00X270 GG) X 2 trattandosi di utenza business per l'assenza di linea fissa; indennizzo ex art. 6 n. 1 ed art. 13 n. 2 all. A Delibera 347/18/CONS pari ad €.1.240,00 (€. 6,00X270 GG) X 2 trattandosi di utenza business per l'assenza di internet e fibra; in subordine indennizzo calcolato ex art. 6 n. 2 ed art. 13 n. 2 all. A Delibera 347/18/CONS; indennizzo ex art. 12 all. A Delibera 347/18/CONS per la mancata ed insoddisfacente risposta ai reclami pari ad €. 300,00. Ulteriori ed eventuali forme di indennizzo individuate dall'Autorità. Il tutto quantificato in €. 7.238.48. In replica alla memoria depositata dall'Operatore, parte istante ha depositato delle controdeduzioni, in cui, in via preliminare ha eccepito la tardività delle memorie depositate dall'Operatore in data 15/02/2021 e la loro conseguente irricevibilità ed inammissibilità ai sensi dell'art. 16 nr. 2 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS. Ha precisato, inoltre, relativamente all'insoluto menzionato dalla Tim, che lo stesso riguarda fatture emesse dal mese di ottobre 2018 in poi, pertanto relative al periodo successivo alla migrazione, avvenuta in data 01/12/2018. Ha inoltre evidenziato che, a fronte dei disservizi subiti, la Tim non corrispondeva indennizzi, ma solo un rimborso di €. 50,00. Ed ha concluso insistendo per l'accoglimento integrale di tutte le domande formulate.

2. La posizione dell'operatore

La Tim S.p.A, ha depositato una memoria difensiva nella quale ha chiesto il rigetto delle domande dell'istante in quanto infondate in fatto ed in diritto

3. Motivazione della decisione

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. Sempre in via preliminare si ritiene doversi accogliere l'eccezione di parte istante in merito alla tardività del deposito della memoria dell'Operatore. Nel merito, sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere parzialmente accolta per le ragioni di seguito precisate. Dai molteplici reclami depositati in atti, infatti, si evince l'esistenza di una problematica protrattasi fino alla migrazione dell'utenza verso altro operatore. Risulta pacifico che l'utenza sia stata interessata da un disservizio il quale sulla scorta della documentazione prodotta in atti si evince che abbia interessato la linea voce fino al 24.05, poiché nei reclami successivi si



fa riferimento esclusivamente al disservizio della linea dati. Il disservizio relativo alla linea voce, pertanto, è stato totale ed ha interessato il periodo 30/04/18-24/05/18, per un totale di 24 giorni, per i quali a norma dell'art. 6 n. 1 Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS va riconosciuto un indennizzo di €. 288,00 (€. 6,00 x 24 giorni = €. 144,00 x 2 - utenza affari = €. 288,00). Per quanto concerne la linea dati, sempre dal tenore dei reclami effettuati si evince che il disservizio, sempre individuato in termini di malfunzionamento e scarsa qualità della connessione, sia perdurato fino alla migrazione ad altro gestore avvenuta a dicembre 2018. Pertanto, per quanto concerne l'arco di tempo da indennizzare, questo va dal 30.04.2018 al 30.11.18 per un totale di giorni 214, e va riconosciuto a norma dell'art. 6 n. 2 all. A Delib. 347/18/CONS un indennizzo di €. 1.284,00 (euro 3,00 pro die x 214 giorni = €. 642,00 x 2 - utenza affari = €. 1.284,00). L'utente, dunque, in accoglimento parziale della domanda ha diritto ad un indennizzo complessivo di €. 1.572,00 (euro millecinquecentosettantadue/00). Non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle fatture poiché non è stata fornita la prova dell'avvenuto pagamento delle stesse e, sebbene, non perfettamente funzionante, il servizio è stato comunque reso. Va' accolta, altresì, la richiesta di storno delle fatture emesse successivamente alla migrazione, con decorrenza dal periodo di fatturazione dicembre 2018. Parimenti va rigettata la domanda di pagamento delle spese e competenze legali, attesa la totale gratuità della presente procedura. La domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo va rigettata, in quanto è assorbita dal riconoscimento della domanda principale;

DELIBERA

Articolo 1

1. la Tim S.p.A. in parziale accoglimento dell'istanza, per i motivi in premessa, è tenuta a stornare l'intera posizione moratoria esistente con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa, nonché è tenuta ad indennizzare l'istante nella misura complessiva di € 1.572,00 (euro millecinquecentosettantadue/00) nel 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 in premessa.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio