

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/90995/2019**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM X (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 l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 01/03/2019 acquisita con protocollo N. 0089302 del 01/03/2019

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:

1. La posizione dell’istante A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data in data 08/01/2019, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 01/03/2019. L’istante lamenta malfunzionamenti della linea nei confronti della società TIM X (Kena Mobile), d’ora in poi TIM. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell’audizione e del procedimento stesso, l’istante ha dichiarato quanto segue. A mezzo call center segnalava più volte che, a far tempo dalla fine di febbraio 2018, la sua linea telefonica risultava molto spesso isolata tanto in entrata che in uscita. Riportava come tale malfunzionamento, con tutta probabilità, fosse conseguenza della cattiva manutenzione delle linee a servizio della zona che, in alcuni punti, risultavano con i cavi a terra e danneggiati. - L’operatore riscontrava da ultimo il reclamo inviato a mezzo fax in data 21/06/2018 e, pur negando problemi di sorta, interveniva in loco. - Nell’intervento del 01/07/2018 i tecnici ricollegavano i cavi della linea che raggiunge l’abitazione, rendendo nuovamente fruibile il telefono. - Nella memoria del 29/05/2019 ha precisato come in data 21/06/2018, per il tramite di Federconsumatori Parma, avendo constatato l’assoluta inerzia da parte di TIM, abbia inviato fax per riproporre i termini del problema e di aver ricevuto, in data 28/07/2018, riscontro da parte del gestore. Nella risposta si sollecitava il pagamento della fattura 4/2018 e si evidenziava come nessuna segnalazione di malfunzionamento fosse precedentemente pervenuta e che, pertanto, solo da quel momento sarebbe stata aperta segnalazione al settore tecnico. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: a) Indennizzo per interruzione del servizio dal 01/03/2018 sino a riattivazione; b) Indennizzo per ritardata risposta ai reclami. Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 620,00.

L’operatore afferma che la prima segnalazione di guasto risale al 21/06/2018, riscontrata il 05/07/2018 laddove evidenziava l’assenza di segnalazioni di guasto pervenute al settore tecnico e comunicava che avrebbe

provveduto all'apertura. La segnalazione aperta il 04/07/2018 è stata risolta in data 12/07/2018 per guasto presente su autoportante in palifica. Il secondo disservizio segnalato il 26/10/2018 è stato risolto il 29/10/2018 con riparazione provvisoria del cavetto, per poi procedere alla posa di cavi e cavetto. Attribuisce il disservizio ad un problema di "basso isolamento grave" ed evidenzia la "complessità tecnica del problema, causato da un vero e proprio caso fortuito e forza maggiore" che hanno impedito la riparazione del guasto con una tempistica diversa da quella che concretamente si è potuta realizzare. In nessun modo TIM può essere considerata inadempiente avendo fatto tutto quanto era in suo potere fare. Anzi, tale situazione rientra tra le ipotesi di guasto di particolare complessità, rispetto a cui TIM è esonerata dal rispetto di un termine per la riparazione. A comprovare "che si sia trattato poi di disservizio periodico (discontinuo) e non continuo emerge dal tabulato del traffico da cui risulta che nel periodo contestato la linea ha comunque funzionato".

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante vengono parzialmente accolte come nel seguito. a) La richiesta di indennizzo per ritardata risposta ai reclami di cui al punto b) non può essere accolta. La documentazione in atti evidenzia l'inoltro di un reclamo via fax al n. 800000187 alla data del 21/06/2018, regolarmente ricevuto dal destinatario e riscontrato da quest'ultimo per iscritto in data 05/07/2018, ampiamente nei termini e secondo le modalità di cui all'art. 8, comma 4, della Delibera Agcom 179/03/CSP: "qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto". Nel caso di specie la risposta del gestore, che dichiara di aprire una segnalazione per la riparazione, appare adeguata a soddisfare l'istante sia nei tempi che nei contenuti offerti. Nessuna evidenza, invece, della proposizione di ulteriori reclami. La richiesta di indennizzo per ritardata risposta ai reclami formulata da parte istante viene dunque respinta. b) La richiesta di indennizzo per interruzione del servizio di cui al punto a) viene accolta come nel seguito. La delibera Agcom n. 179/03/ CSP pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4). Rappresentano eccezioni a tale principio generale quelle interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione. Si deve anche aggiungere che "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (così delibera Agcom n. 69/11/CIR; conformi delibere Agcom n. 9/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR, ecc.). Come emerso nel punto precedente, l'unico reclamo agli atti porta la data del 21/06/2018. La memoria del gestore dichiara la risoluzione del disservizio "per guasto presente su autoportante in palifica" in data 12/07/2018 e riferisce il verificarsi di un ulteriore disservizio, segnalato il 26/10/2018 e risolto il 29/10/2018, "con riparazione provvisoria del cavetto, per poi procedere ..., stante la caduta di tre pali, alla posa di cavi e cavetto". Per quest'ultimo disservizio l'istante ha fatto istanza di provvedimento d'urgenza ai sensi dell'art. 5 del Regolamento. Si nota, anzitutto, come quest'ultimo disservizio occorso nel mese di ottobre venga attribuito dall'operatore, come da retrocartellino in memoria, ad un problema di "basso isolamento grave". In effetti, la descrizione diagnosi è espressamente quella di una "linea in basso isolamento". Recita la memoria che in tali casi "porzioni di cavo telefonico, anche di pochissimi centimetri, subiscono a causa di eventi atmosferici (e di animali e roditori), impercettibili deterioramenti che vanno tuttavia ad influenzare negativamente la qualità del segnale. Quando piove, infatti, il cavo su cui viaggia la linea telefonica può andare in basso isolamento, essendo sufficienti microscopiche fessure sul rivestimento dello stesso perché l'acqua piovana si infilti in uno dei punti di raccordo o di sezionamento della rete e causi problemi alla linea". Ritiene l'operatore che, a fronte della complessità tecnica del problema, causato da un vero e proprio caso fortuito e forza maggiore, era impossibile riparare il guasto con una tempistica diversa da quella che concretamente si è potuta realizzare. Aggiunge ancora Tim che la situazione rientra tra le ipotesi di guasto di particolare complessità, rispetto alle quali è esonerata dal rispetto di un termine per la riparazione. Rispetto al disservizio di giugno, l'unico oggetto di reclamo da parte dell'istante, si può invece notare come lo stesso retrocartellino, pur evidenziando un malfunzionamento per "guasto su autoportante in palifica", nulla riporti alla voce "descrizione diagnosi". Nessuna prova, in tal caso, è offerta dunque dal gestore a dimostrare che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile. Nell'impossibilità di comprendere se si tratti di un normale guasto tecnico, per il quale l'operatore è chiamato a rispondere, oppure di un guasto avente natura straordinaria, tale da esonerarlo da responsabilità nei confronti dell'utente, l'operatore è dunque tenuto a corrispondere un indennizzo ai sensi dell'art. 6 del Regolamento indennizzi. Trattandosi di interruzione discontinua, come riportato dal gestore e

non smentito da parte istante, trova applicazione l'indennizzo di cui al comma 2 del predetto articolo che prevede la cifra di euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento. Considerando come dies a quo, la data del 25/06/2018 (alla data di presentazione del reclamo sono stati aggiunti i due giorni lavorativi previsti dalla Carta Servizi per la riparazione) e quale dies ad quem la data di risoluzione del disservizio del 12/07/2018, l'indennizzo, per 17 giorni, sarà pari ad euro 51,00. Rispetto al disservizio protrattosi nel mese di ottobre 2018, e per il quale è stato richiesto provvedimento d'urgenza, la richiesta di indennizzo viene respinta. Stante infatti l'assenza di reclamo, si constata altresì come tale doglianza sia emersa solo nel documento allegato al fascicolo documentale con prot. N. 232894 del 29/05/2019, mentre non ve ne è traccia alcuna né nel formulario né nelle memorie/documenti da produrre entro i termini previsti dal comma II, art. 16 del Regolamento. Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto

#### DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 01/03/2019, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società TIM X (Kena Mobile), per le motivazioni di cui in premessa. 2. La società TIM X (Kena Mobile) è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 51,00 (cinquantuno/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamenti.

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  
Rita Filippini