

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/714451/2024**  
**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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella 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;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 08/11/2024 acquisita con protocollo n. 0295381 del 08/11/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L'istante XXX, rappresentato nel presente procedimento dall'avv. XXX riferisce a far data dal mese di luglio constatava l'assenza della linea voce e dati. A seguito di detta constatazione, riferisce di aver effettuato diverse segnalazioni all'operatore TIM al fine di sollecitare una pronta risoluzione del disservizio. Solo in data 23 settembre veniva inviata l'assistenza tecnica TIM presso l'abitazione, la quale constatava che nella cassetta generale di derivazione posta nello stabile, avente solo 4 slot, era stata disconnessa la linea dell'utente per fornire il servizio ad altro e nuovo utente che, stante il numero limitato di slot, non avrebbe potuto essere allacciato. Riferisce il ricorrente che alla richiesta di risolvere la problematica situazione addebitabile ad esclusiva responsabilità di TIM che aveva concesso un ulteriore e successivo allaccio mediante disconnessione del servizio già in essere, a danno del medesimo ricorrente, il tecnico intervenuto rispondeva che non era possibile procedere al ripristino del servizio e che l'istante avrebbe dovuto attendere un ampliamento delle porte della cassetta. Nonostante la totale assenza di linea voce e

dati, l'istante continuava a pagare mensilmente la quota contrattuale Tim Connect Premium + tim vision calcio e sport, come da fatture prodotte in atti. Il servizio Fibra veniva riattivato solo in data 17/10/2024 a seguito di provvedimento temporaneo e istanza GU5. Alla luce delle considerazioni che precedono, l'Istante chiede il rimborso di tutte le fatture emesse a partire dal mese di luglio 2024 alla data di risoluzione del disservizio, nonché il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla delibera Agcom 347/2018 per interruzione della linea per motivi tecnici imputabili all'operatore, nonché per mancata risposta al reclamo e malfunzionamento della linea.

Posizione operatore: Si costituiva tempestivamente l'operatore TIM che contestava la ricostruzione fornita dall'istante. Riferiva che il disservizio riguardava un arco temporale ben più limitato che poteva farsi risalire alla data dell'unica segnalazione effettuata dall'utente in data 17/09/2024 e risolto in data 25/09/2024. Produce report di lavorazione dalla quale, effettivamente, risulta confermata la tesi di parte istante e quindi che il disservizio era da imputare ad una insufficienza disponibilità di slot che risultavano nel numero di quattro, rispetto ad un'esigenza di almeno cinque slot. Chiedeva il rigetto integrale dell'istanza.

Motivazione del provvedimento: L'istanza appare meritevole di parziale accoglimento. Ed invero risulta acclarato che l'utente ha patito un disservizio che si è protratto per un periodo di un mese dalla data del 17/09/2024 alla data del 17/10/2024, allorché a seguito di provvedimento GU5 di codesta amministrazione, l'operatore provvedeva a riallacciare alla rete l'utenza dell'istante. Risulta, quindi, smentita la prospettazione fornita dall'operatore che riferisce, senza fornirne dimostrazione alcuna, che il disservizio è stato risolto in data 23 settembre. Ciò premesso occorre rilevare che dagli atti non risultano elementi documentali certi che possano far risalire ad epoca precedente la segnalazione al servizio clienti il guasto lamentato. Del pari, non risulta in atti il reclamo cui l'operatore non avrebbe fornito risposta. Pertanto non è possibile riconoscere l'indennizzo per il periodo richiesto dall'utente, ma solo per il minor periodo che risulta dai documenti in atti, rappresentato dall'arco temporale che va dalla segnalazione al servizio clienti alla data del provvedimento GU5; così come non è possibile riconoscere alcun indennizzo per la mancata risposta al reclamo, atteso che in atti manca la prova dell'inoltro del reclamo. In sintesi l'indennizzo viene parzialmente accolto, viceversa, rammentando che in questa sede vale il principio della prova e della documentazione prodotta, non è possibile accogliere il rimborso delle fatture emesse, in quanto risultano depositate in fascicolo bollette riferite ad un periodo non oggetto del disservizio, in quanto è stato acclarato che il disservizio nasce il 17 settembre, mentre ciò che è stato depositato ha il canone di agosto.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 08/11/2024, è tenuta a indennizzare l'utente nella misura complessiva di euro 372,00 a titolo di indennizzo per interruzione del servizio, il tutto entro sessanta giorni, maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione della istanza di definizione e sino al saldo effettivo.

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