

**DELIBERA N. 19/2024/DEF**

**XXX XXX XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/667318/2024)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 19/06/2024;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXX XXXX XXXX del 07/03/2024 acquisita con protocollo n. 0072381 del 07/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 2024, nei confronti di Tim spa (da qui in avanti per brevità anche solo Tim o l'Operatore), la sig.ra XXX XXX XXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente), lamenta quanto segue:

1. in data 15 luglio 2023 l'istante segnalava all'Operatore l'interruzione dei servizi sulla propria linea voce;
2. nonostante le segnalazioni il problema non rientrava;
3. veniva depositato GU5 in data 22 novembre 2023, cui seguiva, il giorno successivo (il 23 novembre 2023) la riattivazione dei servizi;
4. in data 19 dicembre 2023 la linea subiva una nuova interruzione, per essere poi ripristinata il 7 gennaio 2024.

Alla luce di quanto contestato, parte istante formula le seguenti richieste:

1. indennizzo per interruzione linea voce dal 15 luglio 2023 al 23 novembre 2023 e dal 19 dicembre 2023 al 7 gennaio 2024, per complessivi € 900,00;
2. storno e rimborso dei canoni addebitati durante interruzione.

Con nota di replica alle memorie di parte avversa, parte istante:

- evidenzia che Tim che, a sostegno della propria tesi e della correttezza del proprio operato, non ha provveduto ad allegare alcun elemento probatorio atto ad esonerare la stessa dalle proprie responsabilità in merito al ritardato ripristino dei servizi sulla linea n. XXXXXXXXX;

- afferma, a contestazione di quanto asserito da Tim, di avere prontamente comunicato il disservizio con segnalazioni n. XXXXXXXXX del 24 agosto 2023, n. XXXXXXXXX e n. XXXXXXXXX;

- sottolinea che l'Operatore, ricevuta una segnalazione, avrebbe l'onere di verificare il corretto funzionamento dei servizi, conservare e produrre il rapporto dell'intervento effettuato, firmato dal tecnico intervenuto, nonché dimostrare con le prove di traffico, il corretto espletamento dell'intervento tecnico effettuato. Nel caso in esame, l'Operatore non allega alcunché;

- rileva che l'Operatore non dimostra l'eccezionalità tecnica della problematica occorsa; qualora sussistano problematiche tecniche di particolare complessità non causate dall'operatore, quest'ultimo è tenuto a fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non ritenendosi sufficiente un mero richiamo formale ai motivi tecnici, poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati, per esempio documentando la tempestività delle richieste inviate alla Pubblica Amministrazione competente. Nel caso in questione, TIM non ha documentalmente dimostrato di aver assolto il predetto onere nei confronti del cliente;

- ribadisce l'illegittimità della sospensione e rileva che il mancato pagamento delle fatture riguarda esclusivamente i costi esposti in relazione al periodo in cui i servizi risultavano inutilizzabili;



- afferma di avere sospeso il pagamento delle fatture relative al periodo contestato, proprio a causa della mancata erogazione dei servizi.

Alla luce di quanto rilevato, l'Istante insiste per l'integrale accoglimento delle richieste formulate.

## 2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore riferisce quanto segue:

- la prima segnalazione di disservizio (relativo alla linea n. XXXXXXXXX) presente nei sistemi gestionali Tim è datata 7 settembre 2023 e non 15 luglio 2023, come sostenuto invece da controparte;

- le uniche due segnalazioni sono state chiuse oltre i termini contrattuali poiché il disservizio che ha interessato la linea n. XXXXXXXXX è da ricollegarsi ad una problematica tecnica di c.d. "basso isolamento" che ha interessato più utenze della medesima zona in cui è ubicato l'impianto telefonico in uso all'Istante;

- tale problematica si verifica quando porzioni di cavo telefonico, anche di pochissimi centimetri, subiscono, a causa di eventi atmosferici o di animali roditori, impercettibili deterioramenti che vanno tuttavia ad influenzare negativamente la qualità del segnale. Quando piove, infatti sono sufficienti microscopiche fessure sul rivestimento del cavo su cui viaggia la linea telefonica perché l'acqua piovana si infiltri in uno dei punti di raccordo o di sezionamento della rete (come box, tampini, armadietti e derivazioni) e causi problemi alla linea. Occorre pertanto un determinato lasso di tempo ed una condizione metereologica particolarmente stabile affinché i tecnici incaricati possano portare a compimento la verifica dell'intera tratta del cavo telefonico, dalla centrale, fino al singolo utente;

- nel caso di specie, detto problema ha richiesto, per la sua risoluzione, più interventi tecnici che si sono concretizzati nella sostituzione dei cavi rotti/usurati (in particolar modo di trecce telefoniche) e successivamente nella sostituzione di tre box;

- la situazione che ha visto coinvolta l'istante rientra nella previsione di cui alle Condizioni Generali di Abbonamento (d'ora in poi per brevità solo CGA), che prevedono espressamente una deroga per l'ente gestore nel rispetto di un termine per la riparazione, nel caso in cui il guasto sia di particolare complessità (nonché per le ipotesi di forza maggiore o, di caso fortuito). Il che vale ad escludere qualsivoglia ipotesi di inadempimento e conseguentemente esonera Tim dal corrispondere alcuna somma a titolo di indennizzo;

- nessuna pretesa indennitaria, così come avanzata dall'istante potrà trovare accoglimento poiché il lamentato "ritardo" nella riparazione del guasto alla linea non è imputabile al gestore, essendo integrata l'esimente della "particolare complessità";

- Tim ha fornito riscontro scritto alle segnalazioni all'istante per mezzo di due missive del 29 settembre 2023 e del 28 ottobre 2023 e ha risolto il disservizio in data 25 novembre 2023, come confermato anche dall'istante ai tecnici Tim;

- controparte, tuttavia, ha sospeso il pagamento delle fatture già a partire dal mese di agosto 2023 e, pertanto, conformemente a quanto previsto dalle CGA, Tim in data 18

dicembre 2023 ha provveduto alla sospensione della linea, a fronte della morosità relativa alle fatture di agosto, settembre, ottobre e novembre 2023;

- la linea è stata riattivata da Tim in data 29 dicembre 2023;
- non vi è evidenza di segnalazioni e/o reclami da parte dell'Istante successivi al 25 novembre 2023, data di ripristino della linea interrotta, né controparte fornisce prova di simili circostanze, a conferma della correttezza dell'operato di Tim SpA.

Sulla base di tutto quanto evidenziato, l'Operatore chiede il rigetto integrale dell'Istanza.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS).

Nel merito, le richieste dell'istante meritano accoglimento parziale per le motivazioni qui di seguito esposte.

Quanto all'interruzione totale del servizio voce, occorsa, secondo quanto affermato dall'Istante, tra luglio e novembre 2023, dall'istruttoria condotta è emerso che:

- il primo reclamo scritto, avente data certa, inviato dall'Istante a segnalare l'interruzione totale del servizio voce è del 22 agosto 2023;
- in data 5 settembre 2023 e 8 settembre 2023 l'Operatore avverte l'utente delle difficoltà di riparazione del guasto generalizzato e diffuso e il 25 settembre comunica l'avvenuta effettuazione dell'intervento tecnico, che, tuttavia non si rivela risolutivo;
- dopo avere preannunciato la risoluzione del guasto entro il 30 settembre 2023, l'Operatore si scusa per il protrarsi del disservizio e conferma l'impegno alla risoluzione nel più breve tempo possibile;

- nonostante una conferma, datata 10 ottobre 2023, della chiusura della segnalazione per risoluzione del guasto, la linea rimane interrotta sino al 23 novembre 2023, come confermato dalla parte Istante. Da quanto emerso, è pacifico dunque che la linea oggetto di istanza è stata interessata da malfunzionamento del servizio, come contemplato, quale fattispecie indennizzabile, dall'art. 6, comma 1, del c.d. Regolamento indennizzi (all. A alla del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.), a mente del quale "In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione". Come è noto, in base alla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con Delibera Agcom n. 179/03/ CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (articolo 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e, in caso di disservizio, sono tenuti ad intervenire tempestivamente per la risoluzione delle problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione

nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 del codice civile. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di avere adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio, non essendo sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici. Le Condizioni Generali di Abbonamento richiamate dall'Operatore nelle sue memorie difensive prevedono all'art. 15 che gli eventuali disservizi debbano essere riparati entro il secondo, il terzo o il quarto giorno successivo alla segnalazione, salvo i guasti di particolare complessità, che verranno riparati tempestivamente. Nel caso di specie, l'Operatore non ha fornito la prova che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile né ha fornito la prova che si trattasse di un guasto di particolare complessità, limitandosi ad affermare tale circostanza. Tutto ciò considerato, si ritiene che l'Istante abbia diritto ad un equo indennizzo da calcolarsi moltiplicando il parametro previsto dal citato art. 6, comma 1, del c.d. Regolamento Indennizzi per i 91 giorni compresi tra il 24 agosto 2023 (data in cui il l'Operatore avrebbe dovuto risolvere il guasto in base alle Condizioni Generali di Abbonamento, e considerato l'unico reclamo avente data certa del 22 agosto 2023) e il 23 novembre 2023 (data della riattivazione del servizio voce) per complessivi € 546,00.

Sulla base di tutto quanto evidenziato, va inoltre accolta la richiesta di storno/rimborso degli importi esposti in fattura e relativi al periodo accertato di mancata erogazione dei servizi compreso tra il 22 agosto e il 23 novembre 2023.

Quanto all'interruzione dei servizi occorsa nel mese di dicembre 2023, dalla documentazione in atti è emerso come, in realtà, si sia trattato non di malfunzionamento bensì di sospensione amministrativa. In particolare:

- Tim asserisce di avere proceduto alla sospensione del servizio voce sull'utenza oggetto di istanza in data 18 dicembre 2023 a causa del mancato pagamento delle fatture relative ai mesi di agosto, settembre, ottobre e novembre 2023;

- Tim allega i preavvisi di sospensione relativi a tre fatture insolute: n. XXXXXX/2023 con scadenza 8 agosto 2023, n. XXXXXX/2023 con scadenza 8 settembre 2023 e n. XXXXXX/2023 con scadenza 9 ottobre 2023, il cui invio/ricezione non sono oggetto di espressa contestazione da parte dell'utente;

- le fatture indicate nei preavvisi espongono costi per canoni riferibili anche a periodi non interessati dalla completa interruzione dei servizi;

- non vi è in atti prova di reclami avanzati dall'utente a contestazione delle fatture emesse ma nella pec del 22 agosto 2023, l'Istante anticipava che avrebbe sospeso il pagamento delle fatture Tim sino al ripristino del servizio già interessato dall'interruzione totale;

- non vi sono del pari in atti richieste di immediata riattivazione presentate dall'istante all'indomani della sospensione. Posto che in base all'art. 7, comma 2, Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS (Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche) "L'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospenderne il

pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo” ma è “comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione”, nel caso in esame è emerso che l’Istante ha omesso il pagamento anche di addebiti riferiti a un periodo anteriore a quello dell’interruzione. Pertanto, la sospensione amministrativa, preavvisata dall’Operatore (come dimostrato dalla documentazione in atti) è stata posta in essere entro i limiti previsti dall’art. 5, commi 1 e 2, del citato Regolamento di Procedura, e deve pertanto considerarsi legittima. La richiesta di indennizzo formulata dall’Istante non può pertanto essere accolta.

### **DELIBERA**

**1.** In parziale accoglimento dell’istanza presentata dalla sig.ra XXX XXX XXX, la società Tim è tenuta a:

- 1) stornare o rimborsare tutti gli importi fatturati in relazione all’utenza n. XXXXXX e riferibili all’accertato periodo di interruzione totale del servizio voce compreso tra il 22 agosto 2023 e il 23 novembre 2023;
- 2) corrispondere in favore dell’istante l’importo id € 546,00 (cinquecentoquarantasei/00) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell’Istanza sino al saldo effettivo. La società TIM s.p.a. è tenuta altresì ad adempiere al presente provvedimento entro 60 gironi dalla notifica dello stesso alle parti.

**2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

**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.

Milano, 19 giugno 2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi