

DELIBERA N. 4/2025/DEF

**XXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX/TIM SPA
(TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/700458/2024)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 04/03/2025;

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 XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX del 05/09/2024 acquisita con protocollo n. 0231154 del 05/09/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

- afferma di avere prontamente segnalato la problematica 02/04/2024 con reclamo n. XXXXXXXX, reiterando lo stesso più volte;

- contesta gli importi addebitati per la linea voce Business XXXXXXXX in relazione ai periodi 2.4.2024 - 9.5.2024 e 8 luglio 2024 - 31/7/2024, e per la linea Business XXXXXXXX a partire dal 2.4.2024 sino alla cessazione del contratto, “in quanto, in assenza di alcuna controprestazione e/o servizio erogato, tali somme non sono dovute ed andranno stornate e/o rimborsate integralmente”;

- ribadisce la perdita della numerazione n. XXXXXXXX.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore:

- rileva che l'Istante aveva segnalato in data 8 aprile 2024 la presenza di un disservizio con riguardo alle due utenze nn. XXXXXXXX e XXXXXXXX;

- precisa che, “la linea n. XXXXXXXX aveva attiva, da un punto di vista commerciale, una vecchia offerta TUTTOFIBRA già dal 2017, la quale non ha subito variazioni commerciali di alcun tipo”; pertanto, ritiene priva di pregio la doglianza avversaria secondo cui Tim, in presenza del lamentato disservizio, avrebbe operato la conversione in Fibra;

- evidenzia che l'Istante “ha in consistenza un vecchio Smart modem e non invece un TIM HUB (quest'ultimo è un modem di proprietà dell'utente)” e che, “in ogni caso, non sarebbe stata possibile la variazione a FRITZ BOX”;

- afferma che la linea n. XXXXXXXX ISDN mono numero è attiva dal 2010 e non è mai più stata modificata. In occasione del GU5 è stato ripristinato il n. XXXXXXXX in data 9 maggio 2024;

- conferma – laddove si rendesse necessario – la propria piena disponibilità nel regolarizzare le linee anche dal punto di vista commerciale;

- precisa la presenza di un insoluto pari ad € 381,52 che dovrà essere integralmente saldato ex adverso.

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).

Sempre preliminarmente, si rileva che la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione non può essere esaminata in questa sede in quanto la contestazione che ne è alla base non risulta essere stata oggetto dell'istanza n. UG/677868 dal cui mancato accordo trae origine il procedimento qui in decisione, e, dunque, non risulta essere stata sottoposta a preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione.

Parimenti non può essere esaminata in questa sede la richiesta di indennizzo per l'interruzione dell'utenza n. XXXXXXXX occorsa in data 8 luglio 2024, in quanto relativa a fatti successivi a quelli contestati nella precedente procedura conciliativa, di cui al citato UG/677868, e invece indicati ad oggetto dell'istanza di conciliazione UG/691124,

conclusasi con un mancato accordo in data 25 luglio 2024 e per la quale non è stata depositata istanza di definizione amministrativa della controversia.

Nel merito, le altre richieste dell'Istante meritano accoglimento soltanto parziale.

Con riguardo alla richiesta di indennizzo per l'interruzione del servizio voce (business) sull'utenza n. XXXXXX dal 2 aprile al 9 maggio 2024, la stessa può essere accolta per i motivi e nei limiti che saranno di seguito esposti.

Dall'istruttoria condotta emerge quale fatto pacifico (in quanto confermato da entrambe le parti) il malfunzionamento totale che ha interessato la suddetta utenza per la componente voce. 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.

Nel caso in esame, l'Operatore non risulta avere risolto il disservizio nei tempi contrattualmente previsti, né ha provato che il ritardo nella risoluzione del problema occorso sia dipeso da causa allo stesso non imputabile, né risulta avere assolto agli oneri informativi circa le problematiche eventualmente incontrate nella gestione del guasto.

Pertanto, in base a quanto prevede l'art. 6, comma 1, del c.d. Regolamento Indennizzi (di cui all'allegato A alla del. 73/11/CONS, e ss. Mm. E ii.), l'utente avrà diritto ad un congruo indennizzo da calcolarsi moltiplicando il parametro giornaliero di € 12,00 (ossia l'importo di € 6,00 raddoppiato per effetto della natura affari dell'utenza oggetto di interruzione, ai sensi dell'art. 13, comma 3, del citato Regolamento Indennizzi) per i 31 giorni compresi tra l'8 aprile 2024 (data del reclamo dell'utente) e il 9 maggio 2024 (data della riattivazione del servizio), per un totale di € 372,00.

Inoltre, l'utente avrà diritto allo storno/rimborso degli importi fatturati per il servizio voce sull'utenza n. XXXXXX, in relazione al periodo, come sopra individuato, di totale impossibilità di fruizione dello stesso servizio.

Con riguardo alla richiesta di indennizzo per l'interruzione del servizio voce sull'utenza (business) n. XXXXXX dal 2 aprile 2024 sino alla cessazione del contratto, si osserva quanto segue.

Innanzitutto, anche rispetto a tale disservizio, l'Operatore nulla ha dedotto e/o prodotto in grado di esonerarlo da responsabilità da inadempimento, né è stato in grado

di dimostrare l'avvenuto ripristino del servizio voce sulla citata utenza. Ne consegue il diritto dell'istante ad ottenere un equo indennizzo.

Per la determinazione della durata del disservizio cui rapportare il giusto ristoro, risulta utile la disamina della documentazione in atti e delle comunicazioni effettuate dalle parti nell'ambito delle c.d. procedure d'urgenza (GU5) attivate dall'istante nel corso della precedente procedura conciliativa.

Dall'analisi del procedimento per l'adozione di provvedimento temporaneo n. GU5/681365 (collegato al procedimento UG/677868 dal cui esito negativo è originata l'istanza qui in decisione), emerge che il 25 giugno 2024 l'Operatore comunicava di avere attivato, in data 21 giugno 2024, una nuova linea FTTC 200 Mega, con n. XXXXXX, d'accordo con l'istante; ma il 26 giugno 2024, l'Istante insisteva per la "riattivazione del numero XXXXXX", affermando dunque che, a quella data, tale numerazione risultava ancora disattiva. Dalla lettura del GU5/692899 allegato alla presente istanza, ma relativo alla procedura di conciliazione n. UG/691124, si evince che in data 19 luglio 2024, l'Istante si dichiarava disposto a "rinunciare all'utenza n. XXXXXX, sostituita dalla XXXXXX".

Alla luce di quanto sino a qui rilevato si ritiene che l'indennizzo da riconoscere alla parte istante andrà calcolato per l'intero periodo, di 102 giorni, compreso tra l'8 aprile 2024 (data del reclamo) e il 19 luglio 2024, data della comunicazione relativa alla disponibilità alla cessazione del numero interessato dall'interruzione, per un importo complessivo di € 1.224,00 (ottenuto moltiplicando il parametro giornaliero di € 6,00, raddoppiato a € 12,00 per effetto della natura business dell'utenza interessata, per i 102 giorni di interruzione).

Inoltre, l'utente avrà diritto allo storno/rimborso degli importi fatturati per il servizio voce sull'utenza n. XXXXXX, in relazione al periodo, come sopra individuato, di totale impossibilità di fruizione dello stesso servizio.

DELIBERA

1. Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dallo XXXXX XXXXX XXXXX XXXXXX XXXXXX nei confronti dell'Operatore TIM. La società TIM s.p.a. è tenuta a:

- 1) corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 1.596,00 (millecinquecento novantasei/00), oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo;
- 2) stornare o rimborsare (e in caso di rimborso, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo) gli importi fatturati per il servizio voce sull'utenza n. XXXXXX, in relazione al periodo 8 aprile 2024 – 9 maggio 2024;
- 3) stornare o rimborsare (e in caso di rimborso, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo) gli importi fatturati per il

servizio voce sull'utenza n. XXXXXX, in relazione al periodo 8 aprile 2024 – 19 luglio 2024.

TIM è tenuta ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni 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, 4 marzo 2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi