

**DELIBERA N. 208/2022/CRL/UD del 08/09/2022**  
**M. Rxxx SRL / TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/458613/2021)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 08/09/2022;

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

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di M. Rxxx SRL del 21/09/2021 acquisita con protocollo n. 0374275 del 21/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

La società istante, titolare di un contratto TIM “Linea Valore+” e “Tutto senza Limiti ADSL” di tipo business per la linea 06.50xxxxx a servizio di un’attività commerciale (ristorante), lamenta l’interruzione della linea con decorrenza dal 16.2.2020. A sostegno della propria doglianza, stante la mancata risoluzione del problema, assume di aver formalizzato istanza di provvedimento temporaneo GU5 del 4.6.2020 al fine di richiedere la riattivazione d’urgenza della linea. A seguito di provvedimento del Corecom Lazio dell’11.6.2020, alla successiva data del 6.7.2020 la Tim dichiarava di aver risolto il problema, ma in data 14.7.2020 l’utente contestava tale circostanza. Alla luce di quanto sopra richiedeva: i. Indennizzo per malfunzionamento della linea dal 16.2.2020 al giorno della riattivazione, ii. lo storno delle fatture emesse durante il disservizio; iii. Risarcimento del danno emergente e lucro cessante “da chiedere innanzi all’Autorità Giudiziaria ordinaria”.

### **2. La posizione dell’operatore**

Con memoria difensiva di parte, si costituiva ritualmente l’Operatore, deducendo – nel merito – che l’utenza n. 06.50xxxxx è sempre stata attiva e funzionante tranne che in alcuni casi sporadici come si evince dall’elencazione dei “trouble ticket” che deposita. In particolare, gli episodi di malfunzionamento si verificavano dal 18 al 21 febbraio 2020, dal 2 al 4 aprile 2020, dal 12 al 13 maggio 2020, dal 30 giugno al 2 luglio 2020, dal 23 al 27 luglio 2020, dal 31 ottobre all’1 novembre 2020, dal 13 al 15 gennaio 2021 e dal 31 maggio al 1 giugno 2021). Per tali motivi, contesta che tutti i malfunzionamenti – sia lato voce, che dati – che si sono verificati sulla linea in parola sono stati immediatamente risolti dall’operatore o nel corso della stessa giornata, o comunque entro due giorni lavorativi dalla segnalazione di guasto in osservanza delle condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico. Inoltre, la TIM rileva che, come si evince dal predetto elenco dei trouble ticket, i malfunzionamenti in parola sono stati causati esclusivamente da calamità naturali. Relativamente al procedimento d’urgenza di cui al GU5 rimesso dall’istante in data 4.06.2020, l’operatore rileva che in ossequio al provvedimento successivamente emanato dal Corecom Lazio, si adoperava per la risoluzione dei disservizi segnalati dall’utente e che in data 2 luglio 2020 risolveva definitivamente il lamentato disservizio, dandone opportuna comunicazione

nel fascicolo documentale del procedimento N. GU5/287451/2020. Sul punto, contesta altresì che la parte istante, al fine di dimostrare la fondatezza delle proprie doglianze avrebbe dovuto allegare e/o dimostrare di aver inviato, preventivamente, rituale segnalazione di guasto o un reclamo (nel periodo ove si sarebbe verificato l'asserito malfunzionamento, quindi, anche dopo il mese di luglio 2020), non avendo al contrario adempiuto a tale onere.

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

All'esito dell'istruttoria e dalla disamina degli atti e dei documenti presenti nel procedimento è possibile accogliere la domanda di parte ricorrente, in quanto fondata nei limiti di seguito riportati. Sul punto giova premettere che, per costante orientamento dell'Autorità, "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 Agcom Delibera n. 69/11/CIR; Conformi: Agcom Delibera n. 9/12/CIR, Agcom Delibera n. 34/12/CIR, Agcom Delibera n. 38/12/CIR, Agcom Delibera n. 82/12/CIR, Agcom Delibera n. 100/12/CIR, Agcom Delibera n. 113/12/CIR, Agcom Delibera n. 127/12/CIR, Agcom Delibera n. 130/12/CIR); in coerenza con quanto sopra, la stessa Delibera 347/18/CONS prevede per il calcolo del relativo indennizzo, al comma 3 dell'art.6 che: "Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio". E non solo, a mente di quanto previsto dal successivo art. 13 comma 1 Del. cit. : "Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente". Pertanto, nella determinazione della responsabilità e per la quantificazione dell'indennizzo, non è possibile prescindere dalla prova della contestazione del guasto all'Operatore. L'istante nel procedimento di definizione, a supporto delle proprie argomentazioni, allega: la fattura emessa il 6 aprile 2020, il formulario del procedimento N. GU5/287451/2020 del 4 giugno 2020, il provvedimento temporaneo dell'11 giugno 2020 del Corecom Lazio, reso nel procedimento n. GU5/287451/2020, omettendo di allegare i reclami (o le aperture dei rispettivi ticket di guasto) asseritamente contestate al Gestore. Di contro, con la produzione dell'elencazione dei "trouble ticket", il Gestore ha dimostrato – tranne per le ipotesi che tratteremo infra – di aver tempestivamente gestito i guasti sulla linea. Poste tali premesse, sarà possibile prendere in considerazione il solo periodo di disservizio successivo al 4 giugno 2020, data di presentazione dell'istanza di provvedimento temporaneo, da considerarsi idonea contestazione del lamentato malfunzionamento. Dalla disamina del retro cartellino guasti depositato dal Gestore si evince che, dopo l'introduzione del procedimento GU5/287451/2020, la linea restava isolata per entrambe le componenti almeno fino al 6.07.2020 (con decorrenza dalla predetta data del 4 giugno) per 33 giorni consecutivi, dai quali andranno detratte le 48 h utili per

l'intervento da parte di TIM. Sempre dalla disamina del predetto documento si evince altresì che nel periodo dal 23 al 27 luglio 2020, seppur in assenza di una nuova contestazione dell'utente, la componente ADSL restava isolata oltre le 48h previste per il tempestivo ripristino del servizio e non per motivazioni imputabili ad una calamità naturale. Anche per tale periodo, per il solo servizio internet e detratti i giorni utili al Gestore per la risoluzione del problema, saranno indennizzabili due giorni di disservizio. Premesso quanto sopra, a fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 6, commi 1 e 3, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il 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" per 30 giorni per entrambe le componenti voce e ADSL e per 2 giorni per la sola componente internet; parametro che però va computato in misura del doppio, stante l'utenza di tipo affari, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, così per € 360,00 per la componente voce più € 384,00 per la componente dati ADSL, così per complessivi € 744,00. ii. Viene poi respinta la richiesta di rimborso relativa alla sospensione della linea, stante la genericità della domanda proposta (la memoria dell'istante non quantifica le fatture e gli importi per i quali richiede il rimborso e neppure ha indicato il dies ad quem dell'arco temporale oggetto della richiesta) e l'assenza di reclami o segnalazioni sul punto, scritti o telefonici. La stessa istanza GU5 non può, in questo caso, sanare l'omessa richiesta di rimborso a mezzo reclamo o diffida richiesti a carico dell'utente. iii. infine, la richiesta di Risarcimento del danno emergente e lucro cessante è palesemente inammissibile in quanto per vedersi soddisfare siffatte richieste soccorre l'espressa previsione di cui al comma 5 dell'art. 19 all.A Del 173/07/Cons. Del resto, è lo stesso istante a configurare la domanda di risarcimento come una mera riserva di istanza "da chiedere innanzi all'Autorità Giudiziaria ordinaria".

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Si accoglie parzialmente l'istanza della Società M. Rxxx S.r.l. nei confronti della società TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

**2.** La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza ed entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 744,00 (settecentoquarantaquattro/00) a titolo di indennizzo ai sensi di quanto previsto dall'art. 6 comma 1 e 3, in combinato disposto dell'art. 13,



comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per la sospensione della linea voce e ADSL.

3. Tim Spa è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima
4. 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.
5. 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to