

**DELIBERA 251/2023/CRL/UD del 10/05/2023**  
**P.ISE / TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/358053/2020)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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 P. Ixxx del 24/11/2020 acquisita con protocollo n. 0496132 del 24/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: "In data 30.01.2019 il sig. Imbroinise ha sottoscritto un contratto con l'operatore TIM per la migrazione in VOIP delle linee già al medesimo intestate dal giugno 2007, ovvero delle numerazioni 06/3361XXXX e 06/3397XXXX, giusto contratto stipulato sempre con TIM decorrente dal giugno 2007. Senonché dal momento dell'attivazione del nuovo contratto, la linea di cui alla numerazione 06/339xxx non è più nella disponibilità dell'istante e gli sono state assegnate, invece due nuove linee, ovvero 06/1334XXXX e 06/1334XXXX. Inoltre a partire da luglio 2019 il servizio voce sulla linea 06/1334XXXX - riferibile al numero 06/3362XXXX - non è più funzionante, risultando interrotto sia nelle chiamate in entrata che in uscita. Infine non è stato possibile utilizzare il sistema di videosorveglianza connesso alla linea telefonica, cui configurazione avrebbe dovuto essere effettuata dall'operatore, almeno sino alla presentazione dell'istanza di conciliazione. Nonostante i ripetuti reclami avanzati dall'istante all'operatore, quest'ultimo non ha provveduto a risolvere nessuno dei problemi accorsi. Richieste: 1) Indennizzi per completa interruzione del servizio voce ex artt. 6 co. 1 e 13 co. 3 All. A Delibera n. 347/18/CONS 2) Indennizzi per perdita della numerazione ex artt. 10 e 13 co. 3 All. A Delibera n. 347/18/CONS 3) Indennizzi per ritardo nell'attivazione del servizio di videosorveglianza - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 6092.0 - Disservizi segnalati: 1. 1 Altro 2. 061334XXXX Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 01/07/2019, Data riattivazione: 30/09/2020) 3. 0633972561 Perdita titolarità della numerazione (Data inizio utilizzo numerazione: 01/06/2007, Data perdita numerazione: 10/03/2019)

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

Nelle memorie difensive versate in atti, la TIM SPA ha chiesto preliminarmente di accertare l'inammissibilità della istanza dell'utenze, poiché la richiesta avanzata dall'utente avrebbe natura esclusivamente risarcitoria, svincolata dalle ipotesi normativamente previste ex Delibera 347/18/CONS e comunque, pur potendo ammettere la possibile rettifica delle istanze di indennizzo non correttamente presentate, non sarebbe possibile indennizzare le richieste pecuniarie generiche, non provate e comunque di importo eccessivo. Nel merito, assume l'operatore la infondatezza della domanda, giacché: - le contestazioni sono comunque generiche, non provate e non sarebbe stata allegata la fonte contrattuale del rapporto asseritamente inadempito dall'operatore; - manca l'indicazione specifica e la prova dei disservizi lamentati, nonché dei reclami presentati, che TIM dichiara di non aver mai ricevuto; - l'operato di

TIM deve ritenersi correttamente conseguente alla precisa richiesta contrattuale dell'utente, che con proposta del 30.01.2019 aveva chiesto la migrazione (a seguito della attivazione del sistema di comunicazione integrato "TUTTO TWIN OFFICE") del solo n. 06/3361XXXX e non già della numerazione 06/3397XXXX, per la quale non risulta essere stata presentata alcuna istanza volta alla riattivazione/conservazione/recupero della stessa; - non vi sarebbero stati guasti o disservizi sulla linea 061334XXXX né sull'utilizzo del sistema di videosorveglianza, non rientrando nel novero di guasto o disservizio la riconfigurazione sugli apparati della stessa linea a seguito di attivazione del sistema VOIP comunque prevista contrattualmente e risolta il 30 settembre 2019. Similmente, l'asserito disservizio dell'apparato di videosorveglianza è riconducibile ad operazioni tecniche necessarie, espressamente richiamate nel modello di verifica precontrattuale.

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza non merita accoglimento. L'art. 14, comma 4 del Regolamento ALL A alla Delibera 347/18/CONS espressamente stabilisce che "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Perché si possa procedere alla liquidazione degli indennizzi previsti dal citato Regolamento, appare dunque evidente che l'utente debba dare dimostrazione di aver tempestivamente segnalato all'operatore il disservizio subito, vieppiù se, come nel caso di specie, l'operatore contesta espressamente di aver mai ricevuto reclami su tutti i disservizi di cui oggi si discute. E' stato altresì osservato che, se è agevole documentare la proposizione di un reclamo scritto (mediante esibizione della ricevuta di spedizione della raccomandata, ancor più se accompagnata dalla ricevuta di ritorno, o dalla ricevuta di spedizione di un fax o con la produzione delle ricevute di avvenuta accettazione e consegna di una PEC), per ciò che concerne i reclami telefonici questi possono essere valutati solo se si fornisca evidenza degli elementi essenziali per la loro tracciabilità, quali il codice identificativo dell'operatore, giorno e ora del reclamo etc (Cfr Corecom Sicilia, Delibera 172/2015). Al riguardo, nel caso di specie si osserva che l'utente ha sì fatto menzione, nei propri scritti, di aver sporto dei reclami ma, mentre questo è ritenuto formalmente sufficiente soprattutto nell'ottica del possibile componimento bonario diretto tra le parti in fase di tentativo obbligatorio di conciliazione, in fase di definizione, come noto, l'applicazione del Regolamento Indennizzi subordina la riconoscibilità degli stessi solo a fronte della corrispondente prova materiale dei reclami sporti (CORECOM Abruzzo Del. 71/2020). Prova che evidentemente difetta nel caso di specie, laddove si consideri non solo che gli atti introduttivi non sono accompagnati da prove e finanche mere deduzioni sugli elementi identificativi essenziali dei reclami presentati, ma, a fronte della specifica

contestazione dell'operatore, non può ritenersi sufficiente giacché estremamente generica (giacché assimilabile ad una mera affermazione di principio) la considerazione dell'utente per cui è possibile presentare reclami telefonici. Del pari, generico ed indimostrato è il riferimento alle lagnanze rivolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Di rigettare l'istanza proposta dal sig. Ixxx P. contro la società TIM SpA. Spese di procedura compensate.

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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, **10/05/2023**

**f.to**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini