

**DELIBERA 305/2023/CRL/UD del 16/6/2023**  
**R. Rxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/439116/2021)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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 R. Rxxx del 03/07/2021 acquisita con protocollo n. 0291959 del 03/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'utente, titolare dell'utenza telefonica domestica 06.336xxx5, con contratto TIM "voce + ADSL" lamenta il disservizio da isolamento completo della linea verificatosi sulla propria utenza nei seguenti periodi: a) dal 13.11.2019 al 05.12.2019, b) dal 29.04.2020 al 6.05.2020, c) dal 29.05.2020 al 12.06.2020, d) dal 26.09.2020 al 21.10.2020, e) dal 16.11.2020 al 22.12.2020 ed f) dal 25.01.2021 al 5.03.2021. Lamenta inoltre il malfunzionamento per irregolare erogazione dei servizi voce e dati nel periodo 22.10.2020-15.11.2020. Per i citati disservizi l'utente riporta i numeri di ticket di apertura guasto, nonché i reclami inviati al Gestore, specificando che per il periodo di isolamento dal 29.04.2020 al 6.05.2020, il Gestore, riconoscendo il disservizio, liquidava l'indennizzo previsto dalla carta dei servizi. Premesso quanto sopra, l'utente richiedeva: i. La fornitura del servizio fibra con la soluzione tecnica indicata nell'allegato 24, per risolvere i continui disservizi sulla esistente linea in rame; ii. Indennizzo per interruzione/malfunzionamento della linea per complessivi € 1.742,00, oltre al rimborso dei canoni per i periodi di mancata fruizione del servizio; iii. indennizzo per omessa risposta ai sei reclami inviati al Gestore per complessivi € 1.600,00; iv.; rimborso spese di procedura per € 1.000,00.

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

Con memoria difensiva di parte del 17.09.2021, si costituiva l'Operatore il quale, in via preliminare eccepiva l'inammissibilità dell'istanza per violazione dell'art. 6 Comma 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/Cons, per quanto concerne i periodi di disservizio successivi al 5 dicembre 2019, in quanto formulati nel GU14 ma non presenti nella relativa istanza di conciliazione. Nel merito l'Operatore contestava come le avverse deduzioni e richieste fossero generiche, infondate e, comunque, totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. In particolare, la TIM osservava nel merito che l'utenza n. 06.33616785 era sempre rimasta attiva e funzionante in quanto da verifiche interne, non risultavano a sistema malfunzionamenti che avessero impedito alla parte istante la regolare e continua fruizione del servizio. Tuttavia solo nel periodo dal 13.11.2019 al 05.12.2019, la linea subiva un disservizio in quanto la centralina veniva colpita da un fulmine e, pertanto, cessava di funzionare fino ad avvenuta riparazione per causa forza maggiore. Poste tali premesse, il gestore rilevava l'impossibilità di riconoscere all'istante alcun indennizzo per il lamentato malfunzionamento della linea, atteso che l'art. 6 dell'Allegato A alla delibera Agcom 347/18/CONS, dispone la corresponsione di un indennizzo per l'interruzione del servizio soltanto qualora la stessa sia dipesa da "motivi tecnici, imputabili

all'operatore". Concludeva, pertanto, chiedendo il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto e, in ogni caso, non provata. In sede di repliche: con note di parte datate 6.10.2021, l'utente contestava le avverse deduzioni del Gestore in quanto infondate ed insisteva, nel rito, per l'ammissibilità delle proprie domande. Rilevava che la domanda di conciliazione era stata regolarmente integrata anche con i periodi di disservizio successivi all'introduzione del procedimento conciliativo. In conclusione, l'utente reiterava le proprie richieste, così come formulate in sede di istanza introduttiva, ivi incluso il rimborso delle spese di procedura.

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

Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute ed al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto la domanda di cui al punto sub i. dell'istanza introduttiva, diretta ad ottenere un intervento tecnico per l'installazione di una linea a tecnologia "Fibra" (in particolare "con la soluzione tecnica indicata nell'allegato 24" al fine di scongiurare e risolvere definitivamente "i continui disservizi sulla esistente linea in rame") è inammissibile, in quanto la fattispecie non è contemplata dal Regolamento indennizzi ed è diretta ad ottenere una statuizione modificativa dello stato di fatto e di diritto che esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione ai sensi dell'art.20, comma 4 cit. Altresì, le detta richiesta si palesa estranea alla cognizione del presente procedimento, poiché l'organo adito non è comunque competente a pronunciarsi in questa sede con provvedimenti contenenti obblighi di fare o non fare quale sarebbe la condanna dell'operatore alla riparazione del guasto e/o all'esecuzione di lavori sull'impianto. Per tali profili, resta salva la possibilità per l'utente di adire le competenti sedi giudiziarie, anche a prescindere dagli esiti del presente procedimento amministrativo. Per quanto viceversa attiene le restanti domande di indennizzo, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile in quanto per i periodi di disservizio verificatosi successivamente all'introduzione dell'istanza UG/251222/2020, l'utente ha regolarmente integrato la domanda sulla piattaforma conciliaweb, in conformità di quanto previsto dall'art. 6, comma 3 del citato Regolamento. Nel merito, la domanda di indennizzo per il malfunzionamento dell'utenza, ex art. 6 Del. 347/18/CONS, è fondata; ed invero, dalle tempestive segnalazioni telefoniche (apertura ticket guasto) nonché dai reclami rimessi al Gestore e che l'utente deposita, a conferma delle proprie contestazioni, si evince che nei periodi dal 13.11.2019 al 05.12.2019 (per 22gg), dal 29.05.2020 al 12.06.2020 (per 14gg), dal 26.09.2020 al 21.10.2020 (per 25gg); dal 16.11.2020 al 22.12.2020 (per 36gg) e dal 25.01.2021 al 5.03.2021 (per 39 gg), venisse contestato un isolamento completo della linea voce e dati, mentre nel periodo 22.10.2020-15.11.2020 (per 24gg), l'istante lamentava un disservizio da irregolare erogazione del servizio. Per quanto viceversa attiene il periodo di isolamento compreso dal 29.04.2020 al 6.05.2020, si osserva che

per tale disservizio risulta cessata la materia del contendere in quanto – come pacificamente ammesso dalla parte istante – l’Operatore provvedeva ad erogare l’indennizzo previsto, come da Carta dei Servizi. Pertanto il caso di specie contempla le ipotesi previste ex art. 6 comma 1 ex All. A Del. 347/18/Cons 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”, mentre per il periodo 22.10.2020-15.11.2020 soccorre quanto previsto al comma 2 in forza del quale: “Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all’operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”. A fronte di ciò non offrono idonea confutazione le generiche allegazioni del Gestore il quale non ha dimostrato di aver posto in essere tutte le attività tecniche possibili alla risoluzione del problema né a depositato i tabulati comprovanti la presenza di regolare traffico fonia, nel periodo oggetto di contestazione. Ed invero, nel caso di specie è possibile richiamare l’orientamento dell’Autorità in forza del quale “Sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all’operatore, ai sensi dell’articolo 1218 c.c., qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell’utente, e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l’operatore non sia riuscito a risolvere il guasto” (Agcom Delibera n. 3/10/CIR); proprio in tale ottica: “Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. 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 promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l’operatore non dimostri che l’inesatto adempimento ovvero l’inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell’articolo 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere prima facie considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori”. E non solo. Sul punto, neppure possono ritenersi meritevoli di accoglimento le doglianze della società convenuta in merito alla tipologia di guasto come “disservizio esclusivamente dovuto a condizioni metereologiche avverse (fulmine) e pertanto a cause di forza maggiore”, in quanto nel caso di specie la circostanza addotta dall’operatore non giustifica la mancata fruizione del servizio da parte dell’istante; ed infatti, se non può addossarsi alla società medesima il fatto che la centralina fosse colpita da un fulmine è anche evidente che l’operatore ha il compito di verificare le cause dell’interruzione del servizio e di predisporre con urgenza tutte le attività necessarie alla riattivazione. Al riguardo, l’operatore non ha prodotto alcuna documentazione attestante la doverosa diligenza quanto al ripristino della linea e nemmeno ha provato di avere diligentemente erogato il servizio nei periodi successivi al mese di dicembre 2019, fatti comunque oggetto di contestazione da parte dell’utente. Nel caso in esame, si evidenzia quindi una responsabilità in capo all’operatore, con conseguente diritto dell’utente all’indennizzo

previsto. Poste tali premesse, l'indennizzo sarà dovuto per i periodi sopra evidenziati e, più in particolare: a) dal 13.11.2019 al 05.12.2019 (per 22gg), detratti i 2 giorni previsti dalla carta dei Servizi per la tempestiva risoluzione del guasto così per € 6,00 sulla linea voce ed altrettanti per la linea ADSL su 20 giorni complessivi di disservizio per € 240,00; b) dal 29.05.2020 al 12.06.2020 (per 14gg), detratti i 2 giorni previsti dalla carta dei Servizi per la risoluzione del guasto così per € 6,00 sulla linea voce ed altrettanti per la linea ADSL su 12 giorni di disservizio per € 144,00; c) dal 26.09.2020 al 21.10.2020 (per 25gg), detratti i 2 giorni previsti dalla carta dei Servizi per la risoluzione del guasto così per € 6,00 sulla linea voce ed altrettanti per la linea ADSL su 23 giorni complessivi di disservizio per € 276,00; d) dal 16.11.2020 al 22.12.2020 (36gg) detratti i 2 giorni previsti dalla carta dei Servizi per la risoluzione del guasto così per € 6,00 sulla linea voce ed altrettanti per la linea ADSL su 34 giorni complessivi di disservizio per € 408,00; e) dal 25.01.2021 al 5.03.2021 (per 39 gg), detratti i 2 giorni lavorativi previsti dalla carta dei Servizi per la risoluzione del guasto così per € 6,00 sulla linea voce ed altrettanti per la linea ADSL su 37 giorni complessivi di disservizio per ulteriori € 444,00. L'indennizzo complessivo dovuto in favore dell'utente per l'isolamento della linea voce e dati, conseguentemente, ammonta a complessivi € 1.512,00. Per le medesime motivazioni, sarà dovuto l'indennizzo per malfunzionamento della linea ai sensi dell'art. 6, comma 2, all. A del. 347/18/CONS, nel periodo 22.10.2020-15.11.2020 (per 24gg), detratti i 2 giorni lavorativi previsti dalla carta dei Servizi per la risoluzione del guasto così per € 3,00 sulla linea voce ed altrettanti per la linea ADSL su 22 giorni complessivi di disservizio voce per € 132,00. Si dispone altresì il rimborso dei canoni, laddove pagati, per i soli periodi oggetto di isolamento completo dei servizi e sopra riportati. iii. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la domanda risulta fondata, atteso che TIM non ha prodotto risposte sempre tempestive alle doglianze dell'utente. Al riguardo, in via generale, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Va dunque accolta la richiesta di un indennizzo per la mancata risposta, da considerarsi in maniera unitaria essendo le ulteriori segnalazioni una mera reiterazione delle doglianze contenute nella prima (cfr. art. 12 comma 2 Del. Indennizzi). Per tali motivi il disservizio è comunque quantificabile nella misura edittale massima di € 300,00, prevista dall'art. 12 comma 1 All. A alla Delibera 347/18/Cons.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

**1.** Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. R. Rxxx nei confronti della società TIM S.p.A., che pertanto 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:

- i.** € 1.512,00 (millecinquecentododici/00) a titolo di indennizzo per l'isolamento della linea voce e dati 06.336xxx, ex art. 6, comma 1 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS;
- ii.** € 132,00 (centotrentadue/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento della linea voce e dati 06.3361xxx, ex art. 6, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS;
- iii.** € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, ex art. 12, commi 1 e 2, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.
- iv.** si dispone altresì il rimborso dei canoni, laddove pagati, esclusivamente nei periodi oggetto di isolamento completo della linea voce e dati, come sopra riportati. 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 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, **16/6/2023**

**f.to**

Il Dirigente



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini