



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 30/2022

(GU14/447745/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 17/03/2022;

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;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 04/08/2021 acquisita con protocollo n. 0331994 del 04/08/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare di abbonamento telefonico “Alice tutto incluso” e “Voce”, lamenta disservizi sulla propria linea, sia voce che dati, che hanno avuto inizio dal dicembre 2020 e sono stati risolti solo nell’agosto 2021. A fronte dei mesi di disservizio subito, l’istante chiede il risarcimento dei danni, la restituzione delle somme pagate alla



Tim nel periodo oggetto di contestazione, nonché l'indennizzo giornaliero spettante ed il pagamento delle spese legali, il tutto quantificato in E. 3.000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con memoria, depositata nei termini previsti nell'avvio della procedura, non ha di fatto contestato la presenza di disservizi, ma evidenzia che tale disservizio si sarebbe protratto solo per pochi giorni, peraltro già indennizzati con un rimborso in fattura di E. 15,00. Pertanto atteso l'indennizzo già riconosciuto, chiede rigettarsi la domanda in quanto infondata in fatto ed in diritto. REPLICA ISTANTE Il delegato dell'istante, avv. [REDACTED], con note di replica impugna estensivamente la memoria depositata dall'operatore telefonico, il cui contenuto risulta smentito dai numerosi reclami inviati e depositati in atti, ed insiste per il rimborso delle fatture emesse nel periodo contestato nonché per il riconoscimento di tutto quanto già richiesto nel formulario.

3. Motivazione della decisione

Alla luce dell'istruttoria svolta dall'avv. [REDACTED] nonché della documentazione depositata dalle parti, la domanda può, come di seguito precisato, essere parzialmente accolta, nonché rimodulata nel quantum debeatur. Sulla base della documentazione depositata in atti, risulta che il disservizio abbia avuto inizio dal dicembre 2020 allorché il primo reclamo risale al 15.12.2020 e, sempre dalla documentazione in atti, si evince che sia terminato il 12.08.21, data di invio da parte dell'operatore telefonico di pec in cui si dà atto che si è provveduto a risolvere la problematica. E' pacifico pertanto che l'utenza dell'istante sia stata interessata da un disservizio, il quale, sulla scorta della documentazione depositata dalle parti, può essere considerato totale solo per giorni 24 così come individuati dai sistemi operativi, per i restanti giorni, dal tenore dei reclami inviati si deduce si sia trattato solo di un malfunzionamento e che abbia interessato, prevalentemente la connessione. Pertanto, per quanto concerne l'arco di tempo da indennizzare, si può far partire il periodo indennizzabile dal primo reclamo per cui la richiesta viene quindi accolta a far data dal 15.12.2020 e fino al 11.08.21 per un totale di giorni 239 di cui 24 gg. di interruzione completa e i restanti 215 gg. di malfunzionamento. Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 239, di cui giorni 24 di interruzione totale a norma dell'art. 6 comma 1 e giorni 215 di malfunzionamento, a norma dell'art. 6 comma 2 della delibera n. 347/18/CONS, l'utente, ha diritto ad un indennizzo (computato in misura unitaria) pari alla somma di euro 933,00 (novecentotrentatre,00). In particolare sono dovuti E.12,00 x 24 giorni per un totale di E. 264,00 ed E. 3,00 x 215 giorni per un totale di E. 645,00. Relativamente alla richiesta di rimborso delle fatture relative ai mesi di disservizio, la domanda non può essere accolta, poiché dalle risultanze istruttorie è emerso, che sebbene non alla perfezione, il servizio sia stato comunque reso, pertanto il pagamento del corrispettivo è dovuto, come correttamente ha fatto l'istante che ha regolarmente pagato le fatture ricevute, e non è rimborsabile. Quanto alle contestazioni per errata fatturazione presente nelle ultime pec inviate, unitamente al reclamo sul disservizio, le stesse non possono essere valutate poiché esulano dalla domanda di definizione in cui si chiede il



rimborso delle fatture esclusivamente per non aver usufruito del servizio e non per irregolarità proprie della fatturazione. Relativamente alla domanda di risarcimento danni, la stessa non è accoglibile, non avendo questo Corecom poteri di cognizione in tal senso. Parimenti va rigettata la domanda di pagamento delle spese e competenze legali, attesa la completa gratuità della presente procedura ed essendo la scelta del legale solo facoltativa;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore TIM S.p.A. (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuto a corrispondere all'istante, mediante bonifico/assegno circolare all'istante, l'importo totale di E. 933,00 (novecentotrentatré,00) per i motivi in premessa entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto. Ogni altra richiesta è rigettata per i motivi in premessa.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio