

**DELIBERA 469/2023/CRL/UD del 22/12/2023**  
**Dxxx Exxx SRL / TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/604638/2023)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 22/12/2023;

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 **Dxxx Exxx SRL** del 02/05/2023 acquisita con protocollo n. 0117177 del 02/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

La società istante, titolare di un contratto TIM di tipo business per le linee 06.931xx, 06.931xxx e 06931xxx, lamenta l’interruzione della sola componente voce, per tutte le numerazioni, nel periodo compreso tra il 1.12.2022 ed il 2.03.2023, data di effettivo ripristino del servizio. A sostegno della propria doglianza, stante la mancata risoluzione del problema, assume di aver formalizzato un’apertura di ticket guasto n°0079458523 in data 19.12.2022, oltre a diversi solleciti rimasti inevasi e due reclami PEC del 26 e 30 gennaio 2023. Precisava che, di fronte l’inerzia del Gestore, l’utente si vedeva costretto a presentare istanza di provvedimento temporaneo GU5 del 7.02.2023 al fine di richiedere la riattivazione d’urgenza delle linee; a seguito di provvedimento del Corecom Lazio GU5/585213/2023 del 14.02.2023, alla successiva data del 2.03.2023 la Tim riattivava il servizio voce. Alla luce di quanto sopra richiedeva: i. Indennizzo per malfunzionamento delle tre linee dal 1.12.2022 al 2.03.2023 per complessivi 91 giorni di disservizio pari ad euro 3.276,00; ii. lo storno parziale delle fatture emesse nel periodo di disservizio; iii. Indennizzo per omesso riscontro ai reclami per euro 125,00.

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

Con memoria difensiva di parte, si costituiva ritualmente l’Operatore, deducendo – nel merito – che le utenze oggetto di contestazione sono sempre rimaste attive e funzionanti. In ogni caso eccepiva che il disservizio di malfunzionamento veniva segnalato alla data del 19.12.2022 in relazione alla sola linea RTG n. 069311853, mentre l’istanza GU5 del 7.02.2023 ed il relativo provvedimento del Corecom, invece, si riferivano al numero 069311678 e non già alle altre due linee 069311853 e 069311854. Per tali motivi, contesta che tutti i malfunzionamenti 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, a problematica per cui è stato incardinato il procedimento intestato è stata generata da fatto indipendente dal controllo di TIM ed in particolare dalla “necessità di sostituire integralmente il cavo” rovinato da calamità naturali. Rilevava il Gestore che, essendo il disservizio legato a una ipotesi di forza maggiore e, comunque, risolto nel tempo minore possibile (come previsto dall’art. 7 delle Condizioni generali di

contratto), non è, dunque, indennizzabile. Concludeva la TIM insistendo per il rigetto dell'istanze avversarie tutte.

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. 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: gli SMS di apertura ticket di guasto ed i relativi solleciti, il provvedimento temporaneo N. GU5/585213/2023 del 14 febbraio 2023, una PEC di reclamo del 26.01.2023, con pedissequo sollecito datato 30.01.2023. Poste tali premesse, sarà possibile prendere in considerazione il solo periodo di disservizio successivo al 19 dicembre 2022, data di apertura del ticket di guasto per malfunzionamento, da considerarsi idonea contestazione del lamentato malfunzionamento. Dalla disamina della documentazione in atti e da quanto dichiarato dallo stesso istante, dopo emanazione del provvedimento temporaneo del Corecom Lazio del 14.02.2023, la linea veniva riattivata alla successiva data del 2.03.2023. Sempre dalla disamina della predetta documentazione non è possibile, tuttavia, ricondurre la segnalazione di guasto a tutte e tre le linee, come rivendicato dalla società istante. Per tali motivi, stante la contestazione dell'Operatore, al fine di comprendere quali numerazioni fossero in effetti coinvolte nel disservizio sarà necessario fare riferimento al reclamo PEC del 26.01.2023, laddove l'utente fa esplicito riferimento

all'isolamento di due linee telefoniche ovvero lo 06.9311853 e lo 06.9311854 (cfr. reclamo PEC del 26.01.2023, versato in atti dalla parte istante). Sarà pertanto con riferimento alle predette numerazioni che lo scrivente Organo intenderà considerare l'ipotesi di indennizzo, nell'ambito del presente procedimento di definizione, nel periodo compreso dal 19.12.2022/2.03.2023 per 73 giorni di disservizio. Sul punto, per motivi di completezza, giova altresì precisare che il fatto che l'istanza GU5 riportasse anche la richiesta di attivazione della terza numerazione 06.9311678 non comprova tout court che l'isolamento avesse coinvolto anche la suddetta linea, sin dalla prima apertura del guasto del dicembre 2022. Premesso quanto sopra, a fronte dell'inadempimento di TIM, il quale non ha in alcun modo dimostrato di aver provveduto alla riparazione del contestato guasto entro i termini previsti, 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" e "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" con decorrenza dalla prima segnalazione del 19.12.2022 per 71 giorni (già detratte le 48h necessarie alla risoluzione del guasto) per le due linee 06.9311853/854; 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. Ne deriva che il Gestore sarà tenuto a corrispondere l'importo di € 1.065,00 per l'isolamento di ciascuna linea (computati € 7,50 x 71 gg x2), così per complessivi € 2.130,00. ii. Viene poi accolta la richiesta di storno parziale delle fatture afferenti ai soli canoni emessi per le linee 06.9311853 e 06.9311854 nel periodo compreso dal 19.12.2022 e 2.03.2023, con obbligo di rimborso delle relative fatture, in caso di avvenuto integrale pagamento, da parte del Gestore. iii. infine, relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la domanda risulta fondata, atteso che TIM non ha provato di aver inviato la risposta alla PEC del 26.01.2023 entro il termine di 30 giorni previsto dalle Condizioni Generali di Contratto; al riguardo, si precisa che l'apertura di ticket guasto risulta essere una mera segnalazione per la riparazione del malfunzionamento tecnico e non un vero e proprio reclamo, come in effetti rimesso dall'utente solo con la succitata mail di Posta Certificata. Premesso quanto sopra, il periodo di ritardo ai fini del calcolo dell'indennizzo previsto dall'art. 12 comma 1 All. A alla Delibera 347/18/Cons, viene calcolato dal 26.01.2023 al 2.03.2023 (da considerarsi riscontro del Gestore, con l'effettiva riattivazione del servizio, per facta concludentia), per 10 giorni di ritardo (40-30x 2,5) così per complessivi € 25,00.

Per tutto quanto sopra esposto,

**IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

**DELIBERA**

## Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della **Dxxx Exxx SRL** nei confronti della società TIM S.p.A., che pertanto è tenuta a corrispondere all'utente i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. € 2.130,00 (duemilacentotrenta/00) a titolo di indennizzo ai sensi di quanto previsto dall'art. 6, commi 1 e 3, in combinato disposto dell'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per la sospensione delle linee voce 06.931xx e 06.931xxx, oltre al rimborso – laddove pagati – dei relativi costi per canoni nel medesimo periodo; ii. € 25,00 (venticinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ex art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Si compensano le spese di procedura.

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, 22/12/2023

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini