

**DELIBERA 487/2023/CRL/UD del 22/12/2023**  
**A. Sxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/608097/2023)**

**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 **A. Sxxx** del 16/05/2023 acquisita con protocollo n. 0131139 del 16/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, titolare di un contratto TIM di utenza domestica per la numerazione 06.86xxx, lamenta l’isolamento e la “inesercibilità” della linea nel periodo compreso tra il 6.12.2021 ed il 30.05.2023. A sostegno della propria doglianza, stante la mancata risoluzione del problema, assume di aver formalizzato ben 34 aperture di ticket guasto (che produce) nel periodo in parola, oltre a diversi reclami PEC dell’11 gennaio 2023, 30 maggio 2023 e 31 ottobre 2023, tutti rimasti inevasi. Alla luce di quanto sopra richiedeva: i. Indennizzo per interruzione della linea voce e dati dal 06 dicembre 2021 al 30 maggio 2022 per € 2.100,00; ii. Storno integrale delle fatture successive a disdetta e ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione spese; iii. Rimborso delle fatture da dicembre 2021 a maggio 2022; iv. Indennizzo per la mancata risposta al reclamo € 300,00.

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

Con memoria difensiva di parte del 3.07.2023, si costituiva ritualmente l’Operatore, deducendo – nel merito – che l’utenza oggetto di contestazione è sempre rimasta attiva e funzionante. In particolare l’Operatore deduceva che la linea 06.86217369 veniva attivata, a seguito di richiesta della parte istante, con decorrenza dal 7.12.2021 e che pertanto tutte le segnalazioni ex adverso prodotte dall’utente, antecedenti quella data, erano riferibili ad altra linea. Nel merito dei lamentati disservizi, la TIM contestava 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. Rilevava in ultimo il Gestore come nessuna dichiarazione di “linea non esercibile” fosse mai stata resa da TIM il quale, contrariamente a quanto sostenuto dall’utente, già in occasione di riscontro al reclamo dell’11.01.2023 (che produce) contestava che i tecnici avessero mai rilasciato affermazioni in tal senso. 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. i. La domanda di indennizzo per il malfunzionamento dell'utenza, ex art. 6 Del. 347/18/CONS, è fondata e può essere accolta nei limiti di quanto di seguito argomentato. Ed invero, dai reclami PEC che l'utente deposita, in uno alle molteplici segnalazioni telefoniche (apertura ticket guasto) a conferma delle proprie contestazioni, si evince chiaramente che, almeno nell'arco temporale dal 23 febbraio 2022 – data della prima segnalazione successiva all'attivazione del servizio del 7 dicembre 2021 – e così fino alla cessazione dell'utenza, avvenuta il 26.05.2022 (come si evince dalla fattura TIM di chiusura conto, in atti), sulla linea in parola veniva contestato un malfunzionamento tale per cui non si stava “usufruendo di un servizio adeguato ai minimi contrattuali pattuiti” (cfr. Pec di reclamo del 30.05.2022). Non appare, al contrario, rilevante la deduzione di parte istante circa la “inesercibilità della linea”, asseritamente dichiarata dai tecnici TIM intervenuti in loco, in quanto non solo non vi sono riscontri probatori in tal senso, ma il Gestore ha contestato, prima con nota del 24.01.2023 in riscontro al reclamo e poi in sede di costituzione, che il servizio in parola fosse stato dichiarato tale. Pertanto il caso di specie rappresenta – diversamente da quanto prospettato dall'utente – non tanto un isolamento completo della linea, quanto di malfunzionamento di cui all' art. 6 comma 2 ex All. A Del. 347/18/Cons a mente 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, peraltro omette di versare in atti la schermata di gestione dei ticket di guasto, anche a fronte delle precise contestazioni dell'utente, limitandosi a trascriverne la tempestiva risoluzione del problema, così come non dimostra di aver posto in essere tutte le attività tecniche possibili ad evitare il disservizio. 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, allorquando 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”. Per il



calcolo dell'indennizzo, soccorre altresì il combinato disposto di cui al comma 3 del citato art.6 Del. indennizzi per il quale: “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”, periodo che nel caso di specie va dalla prima segnalazione utile del 23.02.2022 (quella del 6 dicembre 2021, infatti è contestuale alla richiesta di attivazione e precedente alla messa in opera della linea) al 26.05.2022 (cessazione effettiva), detratti 2 giorni lavorativi previsti dalla carta dei Servizi per la tempestiva risoluzione del guasto così per € 3,00 su 90 giorni (92-2) di disservizio per il servizio voce ed altrettanti per il servizio ADSL, così per una quantificazione complessiva di € 540,00. ii. e iii. Viene poi accolta la richiesta di storno delle fatture afferenti il periodo dal 23 febbraio alla cessazione, con obbligo di rimborso delle relative fatture emesse nei mesi da marzo a maggio 2022, da parte del Gestore, per complessivi € 230,34. Parimenti, si dispone lo storno dell'insoluto con ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese. 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 tempestiva risposta alla prima PEC del 30.05.2022 entro il termine di 30 giorni previsto dalle Condizioni Generali di Contratto; al riguardo, si precisa che il riscontro TIM del 26.01.2023 risulta comunque tardivo rispetto al primo reclamo. 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 nella misura edittale massima di € 300,00.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. di accogliere parzialmente l'istanza del sig. **A. Sxxx** 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. € 540,00 (cinquecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo ai sensi di quanto previsto dall'art. 6 comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per la sospensione delle linee voce e dati, oltre al rimborso – laddove pagate – delle fatture relative ai mesi da marzo a maggio 2022 per complessivi € 230,34; ii. € 300,00 (venticinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ex art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS; iii. storno integrale dell'insoluto e ritiro della pratica di recupero crediti. 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