

DELIBERA 500/2023/CRL/UD del 22/12/2023
M. S. Mxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/632238/2023)

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 **M. S. Mxxx** del 19/09/2023 acquisita con protocollo n. 0236062 del 19/09/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente, titolare dell’utenza telefonica domestica 069xx, con contratto TIM (abbonamento non specificato) lamenta il disservizio da interruzione dei servizi voce e dati verificatosi sulla propria utenza nel periodo dal 30.10.2022 al 18.05.2023. Per i citati disservizi l’utente riporta i numeri di ticket di apertura guasto, specificando che in data 4.05.2023 presentava istanza GU5, a seguito della quale otteneva ripristino della linea con decorrenza 18.05.2023. Premesso quanto sopra, l’utente richiedeva: i. Indennizzo per interruzione linea voce e dati dal 30.10.2022 al 18.5.2023 ii. Storno e rimborso delle fatture pagate durante il disservizio.

2. La posizione dell’operatore

Con memoria difensiva di parte del 26.10.2023, si costituiva l’Operatore il quale, in via preliminare eccepiva l’inammissibilità e improcedibilità dell’istanza in quanto contenente richieste non coincidenti con quelle formulate nell’istanza di conciliazione. Nel merito del contestato disservizio, TIM precisava quanto segue: “In relazione a quanto segnalato nel formulario relativamente a presunta interruzione linea voce e dati dal 30.10.2022 al 18.5.2023 si riscontra, nel documento allegato alla piattaforma, quanto ricevuto dal settore Open Access in merito alla linea 0695xxx: preme evidenziare che non risulta alcuna interruzione della linea e i malfunzionamenti riscontrati sono stati tempestivamente definiti, senza particolari responsabilità della Scrivente”. Concludeva, pertanto, chiedendo il rigetto dell’istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto e, in ogni caso, non provata.

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. Nel merito, la domanda di indennizzo per il malfunzionamento dell’utenza, ex art. 6, comma 1, Del. 347/18/CONS, è fondata; ed invero, dalle segnalazioni telefoniche (apertura ticket guasto depositate da TIM), e benché in assenza di reclami specifici rimessi al Gestore, si evince che nei periodi dal 6.02.2023 al 10.02.2023 (per 4 gg) e dal 4.04.2023 al 18.05.2023 (per 44 gg), venisse contestato un malfunzionamento della linea voce e



dati. Per quanto viceversa attiene la schermata di ticket depositata dall'istante si osserva come la stessa non abbia esclusivo riferimento né al disservizio di cui all'oggetto delle odierne contestazioni, né alla sola linea fissa 06.95xxxx, essendo un documento riferibile genericamente a tutti i contatti dell'utente al Servizio Clienti, anche con astratto riferimento alla linea mobile TIM intestata alla medesima Sig.ra STELLA. Lo dimostrano altresì i copiosi numeri di contatti Call Center riportati nella stessa schermata prodotta dall'utente ed avvenuti anche precedentemente alla data del contestato disservizio. Pertanto, solo dall'effettiva "sovrapposizione" dei due documenti depositati dalle parti è possibile riferire le segnalazioni al disservizio contestato sulla linea fissa nei periodi de quibus. Pertanto il caso di specie configura solo per i periodi sopra richiamati un'ipotesi di disservizio prevista 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". A fronte di ciò non offrono idonea confutazione le generiche allegazioni del Gestore (cfr: "(...) non risulta alcuna interruzione della linea e i malfunzionamenti riscontrati sono stati tempestivamente definiti, senza particolari responsabilità della Scrivente") il quale non ha dimostrato di aver posto in essere tutte le attività tecniche possibili alla risoluzione del problema. 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". 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 6.02.2023 al 10.02.2023 (per 4 gg), 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 dati su 2 giorni complessivi di disservizio per € 24,00 e b) dal 4.04.2023 al 18.05.2023 (per 44 gg), 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 dati su 42 giorni di disservizio per € 504,00. L'indennizzo complessivo dovuto in favore dell'utente per l'isolamento della linea voce e dati, conseguentemente, ammonta a complessivi € 528,00. Si dispone

altresì il rimborso dei canoni, laddove pagati, per i soli periodi oggetto di isolamento completo dei servizi, sopra riportati (aprile 2023 – maggio 2023).

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 sig.ra **M. S. Mxxx** nei confronti della società La società TIM S.p.A., che pertanto è tenuta a corrispondere all'utente, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, € 528,00 (cinquecentoventotto/00) a titolo di indennizzo l'isolamento della linea voce e dati 0695xxx, ex art. 6, comma 1 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Si dispone altresì il rimborso dei soli canoni, laddove pagati, esclusivamente nei periodi oggetto di isolamento completo della linea voce e dati, sopra riportati. 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), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 22/12/2023

Il Dirigente f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Avv. Maria Cristina Cafini