

DELIBERA 502/2023/CRL/UD del 22/12/2023
G. D. Lxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/632236/2023)

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 **G. D. Lxxx** del 19/09/2023 acquisita con protocollo n. 0236057 del 19/09/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, titolare dell'utenza telefonica domestica 0761xxx, con contratto TIM (abbonamento TIM Premium Mega) lamenta il disservizio da interruzione della linea dati verificatosi sulla propria utenza nel periodo dal 27.03.2023 al 28.06.2023. Per i citati disservizi l'utente riporta i numeri di ticket di apertura guasto, specificando che in data 9.05.2023 presentava istanza GU5, a seguito della quale otteneva ripristino della linea con decorrenza 28.06.2023. Premesso quanto sopra, l'utente richiedeva: i. Indennizzo per interruzione linea voce e dati dal 27.03.2023 al 28.06.2023; ii. Storno e rimborso dei canoni pagati durante il disservizio.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva di parte del 3.11.2023, si costituiva l'Operatore il quale, in via preliminare eccepiva l'inammissibilità e improcedibilità dell'istanza in quanto contenente richieste generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, totalmente prive di riscontro documentale. Nel merito del contestato disservizio, TIM precisava quanto segue: “dalle verifiche operate a sistema, è emerso che l'utenza intestata alla parte istante è stata oggetto solamente di un parziale e temporaneo malfunzionamento, generato da fatto non imputabile a TIM. Ed invero, a seguito di eventi atmosferici di particolare intensità, come rilevato dalla stessa controparte nel reclamo allegato, i cavi posti a servizio dell'impianto 0761xxx, unitamente alla relativa palificazione, sono stati divelti e, dunque, gravemente danneggiati. Il disservizio, in ogni caso, è stato risolto con riparazione provvisoria, sin dal 13.05.2023 (come certificato dalle note depositate nel procedimento GU5) che ha consentito all'istante di poter fruire di nuovo della linea e della connettività. I lavori definitivi sono poi terminati il 06.07.23(...)”. Riteneva pertanto il Gestore che il disservizio ex adverso lamentato fosse comunque stato risolto nel più breve tempo possibile e con il minor disagio possibile e che pertanto in nessun caso poteva configurarsi un indennizzo o un rimborso in favore dell'utente. 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 dall'utente), nonché dal reclamo PEC rimesso al Gestore in data 21.04.2023, si evince che nel periodo con decorrenza dal 27.03.2023 venisse contestato un malfunzionamento della linea dati. Per motivi di completezza, giova rilevare che la schermata di ticket depositata dall'istante non abbia esclusivo riferimento né al disservizio di cui all'oggetto delle odierne contestazioni, né alla sola linea fissa 07613xxx, essendo un documento riferibile genericamente a tutti i contatti dell'utente rivolti al Servizio Clienti, anche con astratto riferimento alla linea mobile TIM intestata al Sig. LUCIANI. Lo dimostrano i copiosi numeri di contatti Call Center riportati nella stessa schermata prodotta dall'utente ed avvenuti anche precedentemente alla data del contestato disservizio. Tuttavia, in assenza di contestazioni specifiche da parte di TIM, anche in merito ad una propria produzione del Gestionale di lavorazione guasti, sarà possibile prendere in riferimento la prima segnalazione dedotta dalla parte istante del 27.03.2023. Per quanto viceversa attiene la data di effettivo ripristino del servizio (seppur con lavorazione provvisoria sull'impianto) la stessa coincide, come correttamente eccepito dal Gestore ed emerso dalle documentazioni depositate all'esito del procedimento GU5, con la data del 13.05.2023 e non con quella successiva dedotta dall'istante. Pertanto, il caso di specie configura solo per il periodo sopra richiamato 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"; per il calcolo dell'indennizzo, soccorre altresì il combinato disposto di cui al comma 2 dell'art.13 Del. indennizzi per il quale: "Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo". 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. 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 il periodo sopra evidenziato e, più in particolare dal 27.03.2023 al 13.05.2023 (per 47 gg), detratti i 2 giorni previsti dalla carta dei Servizi per la tempestiva risoluzione del guasto così per € 6,00, oltre alla maggiorazione di € 2,00 prevista per la FIBRA su 45 giorni complessivi di disservizio, così per un totale di € 360,00. Si dispone altresì il rimborso dei canoni, laddove pagati, per i soli periodi oggetto di isolamento completo del servizio dati, sopra riportati (aprile-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 del sig. **G. D. Lxxx** nei confronti della 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, € 360,00 (trecentosessanta/00) a titolo di indennizzo l'isolamento del servizio Fibra, ex artt. 6, comma 1 e art. 13, comma 2 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 dati, sopra riportati (aprile 2023 – maggio 2023). 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



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini