

**DELIBERA 125/2023/CRL/UD del 24/02/2023**  
**A. TXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/98036/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 24/02/2023;

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. TXXX del 16/03/2019 acquisita con protocollo n. 0115708 del 16/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante TXXX A., titolare di un contratto sull'utenza n. 0690xxxxxx, con la società TIM SpA, lamenta malfunzionamento, nonché la mancata risposta ai reclami, richiede indennizzo di € 308,38. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue: - che in data 03/11/2016 ha inviato a TIM SpA un fax di reclamo per richiesta di € 15,00 quale indennizzo per il ritardo di tre giorni lavorativi con il quale, in data 14/10/2016, è stato ripristinato il servizio di collegamento a internet con tecnologia ADSL, a seguito del guasto segnalato al servizio 187 in data 09/10/2016 e richiesta di indennizzo di € 300,00 per mancanza di esauriente e tempestiva risposta ai reclami.

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

L'operatore TIM SpA, in riferimento all'utenza fissa oggetto dell'istanza di TXXX A., rileva la tardività dell'istanza medesima, in quanto presentata in data 25 ottobre 2017, dunque oltre un anno dopo il verificarsi del lamentato disservizio (9 ottobre 2016). Ciò, peraltro, benchè l'esponente società TIM SpA avesse fornito alla sig.ra Talocci Anna pronto ed esauriente riscontro, comunicando alla stessa la non debenza dell'indennizzo richiesto. Il guasto segnalato dall'istante in data 9 ottobre 2016, come evincibile dal retrocartellino, è stato risolto e chiuso il giorno stesso, come già confermato con lettera di risposta del 9 ottobre 2016.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato. Preliminarmente si evidenzia quanto segue: Preliminarmente, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. L'istante ha presentato istanza dopo un anno dal verificarsi del lamentato disservizio, verificatesi il 9 ottobre 2016, e risulta confermata l'asserzione dell'operatore, per il quale il guasto è stato risolto e chiuso il giorno stesso, come emerge da documento allegato alle memorie da TIM SpA. Pertanto non è dovuto alcun indennizzo, come già evidenziato nella lettera di risposta del 9 ottobre 2016 dalla TIM SpA, allegata alla memoria, in quanto i tempi impiegati dalla Tim SpA nell'assolvere l'obbligo di riparazione del guasto segnalato dalla sig.ra TXXX A. in data 09/10/2016, risultano contenuti entro i giorni stabiliti dall'art. 18 delle Condizioni Generali di Abbonamento. Non è accoglibile la richiesta di indennizzo relativo alla mancata risposta

ai reclami, atteso che TIM SpA ha fornito pronto ed esauriente riscontro, tramite mail correttamente inviata all'indirizzo dell'istante per il reclamo trasmesso dalla sig.ra TXXX A., come da documentazione allegata alla memoria. Pertanto, nel caso in esame, non è applicabile l'art. 11 dell'All. A della delibera 73/11/CONS, che dispone indennizzi per la mancata o tardiva risposta ai reclami, rapportati ai giorni di ritardo. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

**1.** Il rigetto dell'istanza della sig.ra TXXX A. nei confronti di TIM SpA, per le motivazioni espresse in premessa. Spese di procedura compensate.

**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, 24 – 02 – 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI