

**DELIBERA 29/2023/CRL/UD del 27/01/2023**  
**Cxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/132200/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del Il Corecom Lazio del 27/01/2023;

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 Cxxx del 05/06/2019 acquisita con protocollo n. 0243827 del 05/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante Cxxx, titolare di un contratto sull'utenza n. 0776xxxxxx con la società TIM SpA, lamenta la mancata fruizione del servizio, indebita fatturazione, nonché la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue: - che in data 15.01.2018 la Cxxx stipulava un contratto con l'agente Tim per portare a compimento la pratica di trasloco avente i seguenti numeri 51xxxxx nonchè la pratica subentro n. 1-10247xxx. Le esigenze di trasloco e subentro venivano rappresentate altresì ad una operatrice telefonica 191, sempre in data 15.01.2018 che apriva la posizione n.-226576202. In pari data l'istante inviava pec con modulo di subentro avvisando che era in corso di svolgimento una pratica di trasloco. Da subito si manifestavano problemi e in data 13.03.2018 l'istante era costretta ad inoltrare fax per chiedere nuovamente il trasloco delle linee telefoniche e fax e per richiedere la disattivazione servizio BPX sulle linee telefoniche 0776xxxx. In pari data, inoltrava anche diffida a mezzo pec per segnalare il mancato trasloco numero di fax 0776xxxx, il mancato ripristino della ricerca automatica del centralino, l'omessa realizzazione delle 11 postazioni di rete LAN. In data 16.04.2018 perveniva a mezzo posta una risposta della TIM che comunicava la lavorazione del subentro delle linee telefoniche. In data 22.05.2018 veniva rilasciata nuova scheda di configurazione del servizio, in pari data l'istante inoltrava diffida a pezzo raccomandata per lamentare nuovamente i disservizi sull'impianto e le linee relative ai numeri 0776xxxxe n. 0776xxxxnon erano state traslocate completamente il numero di fax era stato collegato solo 16.05.2018 e la piattaforma Nici era inutilizzabile. In data 19.6.2018 il CTVSL, consorzio per conto del quale l'istante svolge il servizio di contabilità, faceva richiesta risarcimento danni di euro 30000 in quanto le utenze interessate sono di tipo "affari" gli indennizzi si chiedevano per ogni linea telefonica.

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

L'operatore TIM SpA in riferimento alla segnalazione dell'istante ha risposto che i relativi OL risultavano espletati come segue. Linee n. 0776xxx e n. 0776xxxil 6 febbraio 2018, linea n. 0776xxxil 14 febbraio 2018; linea n. 0776xxxx il 15 maggio 2018, linea n. 0776xxxxil 21 giugno. Il subentro è stato espletato una volta ricevuta la documentazione completa e, nello specifico in data 7 aprile 2018 per le linee n. 0776xxx, n. 0776xxxxxx e n. 0776xxxx; in data 16 giugno per la linea 0776xxxx; in data 22 giugno per la linea n. 0776xxxx. Con riguardo all'attivazione del collegamento NICI, risultano rispettate le tempistiche previste dalla Carta dei Servizi TIM Business

(70 giorni). Le linee della società istante, oggetto della presente istanza, sono state inserite nella NICI (come linea IP Centrex -VoIP) non appena eseguita la lavorazione relativa al trasloco e al subentro, previa variazione per incremento VOIP.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte come di seguito precisato. Preliminarmente, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. In materia di malfunzionamenti rilevano le seguenti pronunce. In primo luogo, secondo l'Agcom Delibera n. 80/12/CIR, '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, allorché 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.' Parimenti, in base alla delibera 130/12/CIR, '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'. Dall'esame della documentazione agli atti discende l'accoglimento dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami, sospensione e malfunzionamento parziale, in quanto si configura un inadempimento dell'obbligazione contrattuale ex art. 1218 c.c., denotando la negligenza del gestore ai sensi dell'art. 1176 comma 2 e 1375 c.c.. Pertanto, esaminati gli atti, le richieste di parte attrice possono essere accolte per i motivi di cui sopra. Per la sospensione della linea telefonica contraddistinta dal n. 06xxxxx, per i parametri stabiliti dagli artt. 4 e 5 della delibera 73/117 Cons. si ritiene idoneo il pagamento di Euro 2.715,00 a carico della società TIM S.p.A. a titolo di malfunzionamento dei servizi Voce e ADSL ai sensi dell'art. All A delibera 73/11/CONS per il periodo dal 15.01.2018 al 13.03.2018 per le prime linee telefoniche, mentre per il n. 0776xxx dal 15.01.2018 al 15.06.2018 e per il n. 0776xxx dal 15.01.2018 al 21.06.2018, così determinata euro 7,50 x 56 giorni, euro 7,50 x 150 dal 15.01.2018, euro 7,50 x 156 dal 15.01.2018 al 21.06.2018. E' accoglibile la richiesta di indennizzo relativo alla mancata risposta ai reclami, atteso che l'art. 11 dell'All. A della delibera 73/11/CONS stabilisce che "Se l'operatore non fornisce alcuna risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Parte resistente non ha mai prodotto risposta ai reclami presentati dalla parte istante e pertanto

appare legittima e giustificata la quantificazione di € 300,00, in quanto il calcolo pro die risulta superiore al tetto regolamentare. Infine, si ritiene di accogliere anche la richiesta di liquidazione di € 50,00 quali spese relative alla procedura presso il Corecom, stante la complessità delle richieste e dei motivi posti a fondamento delle stesse, nonché considerato il comportamento delle parti. Non sono accoglibili richieste di indennizzi non quantificate in stretta relazione ai tempi dei disservizi, che tendono a qualificarsi quali richieste risarcitorie, estranee alla competenza di questo Corecom.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

#### **DELIBERA**

##### **Articolo 1**

1. Il parziale accoglimento dell'istanza della Cxxx nei confronti della società TIM SpA, per le motivazioni espresse in premessa e, pertanto, la società TIM SpA è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo pari ad € 2.715,00 a titolo di malfunzionamento dei servizi Voce e ADSL, con la maggiorazione degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza, nonché € 300,00 per mancata risposta ai reclami e la somma di € 50,00 quale 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, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to