

**DELIBERA 141/2023/CRL/UD del 27/03/2023**  
**A. TXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/70201/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 27/03/2023;

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 17/01/2019 acquisita con protocollo n. 0020379 del 17/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'utente ha presentato istanza di definizione deducendo che il 19.9.17 ha inviato un reclamo via pec alla Telecom per contestare all'operatore una grave negligenza stante la sospensione di tutte le utenze intestate dalla TXXX dal 10.5.17 e riattivate il 14.7.17: ossia l'utenza fissa domestica 06/906xxx, il servizio di accesso a internet con tecnologia ADSL a questa collegato, nonché le utenze mobili 328/064xxxx, 339/548xxx e 366/74xxxx. Ha aggiunto che dopo la riattivazione avvenuta il 14.7.17, in attesa di ripristinare il servizio con offerta "Tim Smart" precedentemente in essere sino al 10.5.17 sulle utenze mobili, è stata provvisoriamente attivata dalla Telecom e di propria iniziativa, l'offerta "Subito Smart", che aveva carattere temporaneo e differiva dal servizio con offerta "Tim Smart" precedentemente in essere sulle stesse ( contratto stipulato il 29.8.15, linea di casa attivata il 15.2.16) rimanendo interrottamente attivo fino alla sospensione del 10.5.17. L'istante ha evidenziato che la Tim, a luglio 2017, oltre a ripristinare l'utenza fissa e il servizio ADSL presso la propria abitazione, avrebbe dovuto riattivare, sulle utenze mobili, il servizio con offerta "Tim Smart", in sostituzione del servizio con offerta temporanea "Subito Smart", avente carattere provvisorio, e come tale soggetto a scadenza ravvicinata. La TXXX ha dedotto che il 16.9.17 è risultato non più attivo il servizio con offerta "Subito Smart" sulle utenze mobili in oggetto, pertanto il 18.9.17 ha preso contatti con il servizio 119 ed ha appreso: con riferimento all'utenza 339/54xxxx, che in data 16.9.17 è stato cessato il servizio con offerta "Subito Smart" e applicata la "Tariffa base"; che il 16.9.17 e 18.9.17 sono stati effettuati due addebiti di euro 4,00 ciascuno per collegamento a internet in regime di tariffa base, quindi è stato azzerato il credito disponibile sulla posizione passando da euro 7,62 a euro -0,38; che la disattivazione del servizio in essere è conseguita alla maturata scadenza del servizio con offerta "Subito Smart", inserito qualche mese prima a titolo provvisorio, come rimedio per la arbitraria sospensione del servizio telefonico causata dalla Telecom a maggio, senza che nel frattempo fosse stato ripristinato per la stessa utenza il servizio "Tim Smart". Ha esposto di aver chiamato sempre il Servizio Clienti per avere informazioni sull'altra utenza mobile 366/74xxxx, utilizzata per la sola navigazione con tablet ed ha ottenuto le medesime spiegazioni, registrando il reclamo ed estendendolo anche alle altre utenze. Ha altresì chiamato il servizio 187 riferendo l'accaduto e ribadendo il legame esistente tra le utenze mobili disattivate e l'utenza fissa 069xxx. L'istante ha quindi chiesto: a) che per le tre utenze mobili 328/064xxx, 339/54xxxx e 366/74xxxx venga riattivato con urgenza il servizio con offerta "Tim Smart", già in essere fino all'arbitraria sospensione operata dall'operatore il 10.5.17; b) che su ciascuna delle tre utenze mobili venga riattribuito il credito esistente al momento della ulteriore arbitraria disattivazione operata il 16.9.17; c) che per ciascuna delle

utenze mobili venga riconosciuto l'indennizzo previsto dall'art. 26 delle Condizioni di Abbonamento, ossia 7,80 per ogni giorno di sospensione indebita del servizio a partire dal 16.9.17 e fino al ripristino; d) l'indennizzo per mancato risposta al reclamo del 19.9.17, calcolato unitariamente in euro 300,00.

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

Tim spa, già Telecom Italia spa ha presentato memoria difensiva eccependo : -) l'inammissibilità ed infondatezza della richiesta di risarcimento, sostenendo che la richiesta di euro 1.254,80 formulata dall'istante non è un indennizzo, in quanto svincolato da ogni criterio di cui alla Delibera 347/18/CONS, bensì una vera e propria richiesta risarcitoria, quindi, come tale inammissibile; - )l'inammissibilità della domanda nuova relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 19.9.17 che non era stata avanzata in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione. Nel merito ha contestato la fondatezza delle doglianze, evidenziando che la TXXX in data 22.5.17 ha presentato altra istanza di conciliazione ( protocollo C-6027) originata dai medesimi fatti contestati nel presente contenzioso e precisando che a maggio 2017, in seguito a segnalazione dell'utente che ha dedotto un malfunzionamento dell'offerta Tim Smart attiva sulla linea fissa n. 06/906xxxx, alla quale sono associate le linee mobili, nelle more delle verifiche e dell'eventuale ripristino del corretto funzionamento della linea fissa, l'operatore, in un'ottica di attenzione al cliente, ha attivato gratuitamente l'offerta Subito Smart sulle tre utenze mobili ed ha predisposto un rimborso per le spese sostenute in assenza di promozione ( euro 9,27 sull'utenza n. 328/06xxxx ed euro 6,15 sull'utenza n. 339/548xxxx). Tim ha precisato che la predetta offerta Subito si è disattivata il 16.9.17, avendo la stessa una durata temporanea, ferma restando la perfetta funzionalità delle linee. Ha contestato la asserita sospensione amministrativa sulle linee mobili, in quanto mai verificata, allegando a sostegno le ricariche effettuate su tali linee dalla TXXX, a riprova del corretto funzionamento delle utenze, nonché i rimborsi per il traffico effettuato. L'operatore ha aggiunto che in seguito a segnalazione dell'istante il 20.9.17 è stata riattivata la predetta offerta ed effettuato il rimborso di euro 20,00 sulla linea n. 328xxx. Infine il 2 e 8 ottobre 2017 è stata ripristinata e riattivata definitivamente l'originaria offerta Smart. Tim ha concluso per il rigetto di ogni pretesa, insistendo nell'eccezione di inammissibilità per mancata risposta al reclamo ed evidenziando che in ogni caso la richiesta è da respingere in quanto in seguito alle segnalazioni l'operatore ha risposto per facta concludentia tramite la riattivazione dell'offerta Subito e la predisposizione del rimborso. L'istante ha depositato controdeduzioni ribadendo la richiesta di indennizzo per sospensione amministrativa, quella per la mancata risposta al reclamo del 19.9.17, già oggetto del tentativo di conciliazione come da verbale del 23.10.18 e il rimborso di somme non dovute

## **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. Prima di entrare nel merito della questione, si rileva che ai sensi dell'art. 19 comma 4 del

Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti ( L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nel casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità) l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Organo competente in tal senso risulta essere invece in via esclusiva l’Autorità Giudiziaria Ordinaria. Da respingere è l’eccezione di inammissibilità sollevata da Tim con cui ha dedotto che la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non sarebbe stata oggetto della prodromica istanza di conciliazione, in quanto ciò è sconfessato dal verbale di udienza del 23.10.18 da cui risulta espressamente tale domanda. Nel caso in esame il reclamo è del 16.9.2017. Ai sensi dell’art. 12 Delibera Indennizzi n. 347/10/CONS Allegato A “ L’operatore, se non fornisce 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 a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300. 2. L’indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”. Nel fascicolo non risulta una risposta scritta al reclamo, tuttavia la richiesta di indennizzo non può essere accolta poiché lo stesso risulta riscontrato dall’operatore per facta concludentia sia attraverso la riattivazione dell’offerta Subito in data 20.9.17 e la predisposizione del rimborso in data 24.10.17. Infatti il citato art. 12 della predetta Delibera, unitamente alle disposizioni contenute nelle condizioni generali di contratto, stabiliscono che la risposta al reclamo deve essere motivata e resa, al massimo entro 45 dal ricevimento della richiesta, in forma scritta ed in caso di rigetto. Pertanto l’obbligo dell’operatore di fornire delle motivazioni scritte sorge solo quando l’istanza, avanzata dal cliente in sede di reclamo, sia ritenuta infondata e venga rigettata. Nel caso di specie il gestore ha invece regolarmente gestito le richieste dell’istante, accogliendole per facta concludentia ( cfr. Agcm Delibera n. 81/11/CIR; Agcom Delibera 152/11/CIR). Da respingere è altresì la richiesta di indennizzo per sospensione delle utenze mobili in quanto nonostante le contestazioni dell’utente, dalla documentazione versata in atti dall’operatore (ricariche effettuate sulle linee mobili dalla TXXX) si può agevolmente presumere il normale utilizzo delle utenze e quindi il corretto funzionamento delle stesse, del tutto incompatibile con la asserita sospensione. Per quanto attiene il rimborso, l’istante ha avanzato una richiesta forfettaria di rimborso di euro 50,00 senza specificarne il contenuto. Dagli atti risulta che Tim abbia effettuato un rimborso di euro 20,00 sulla linea 328xxx, pertanto in mancanza di idonea prova della debenza di ulteriori importi, con specifica delle voci e delle utenze interessate, si ritiene che neanche tale doglianza possa essere accolta. Da quanto sopra deriva il rigetto integrale dell’istanza avanzata da A. TXXX. 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 integrale dell'istanza proposta dalla sig.ra A. TXXX nei confronti della società Tim SpA, con compensazione delle spese.
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 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 – 03 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to