

**DELIBERA N. 12/2022**

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/428481/2021)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del 28/03/2022;

**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;

**VISTE** la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

**VISTO** l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

**VISTA** la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie



nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

**VISTA** l'istanza di XXX del 27/05/2021 acquisita con protocollo n. XX del 27/05/2021;

**VISTI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

L'istante, in relazione alle numerazioni di tipo affari XX e XX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) con contratto del 10 marzo 2020 chiedeva il passaggio alle reti RTG, al fine di risparmiare sui costi e di avere un centralino virtuale;
- b) dopo quindici giorni, con l'intervento dei tecnici, il servizio voce cessava di funzionare e quello dati era discontinuo;
- c) l'agente comunicava che per risolvere il problema era necessario passare alla fibra, cosa che è stata fatta a metà maggio;
- d) da quel momento, le linee hanno cessato di funzionare;
- e) a metà giugno venivano forniti dall'agente due dispositivi ed il servizio iniziava a funzionare parzialmente;
- f) a luglio 2020 iniziavano ad arrivare numerose fatture, la linea ~~011 814927~~ non funzionava per la componente voce e funzionava in modo discontinuo per la componente dati;
- g) il 30 luglio inviava un reclamo tramite pec; alle mail successive Tim rispondeva confermando la correttezza degli importi;
- h) in seguito ad istanza GU5 (GU5/314927/2020) la linea veniva riattivata verso la metà di agosto;
- i) il 7 ottobre 2020 inviava una nuova pec;
- l) in conseguenza di tale situazione, nel mese di ottobre decideva di cambiare operatore.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) lo storno dell'insoluto a decorrere da aprile 2020, di tutte le linee attivate;
- II) indennizzo per ritardo nell'attivazione;
- III) indennizzo per malfunzionamento e navigazione lenta da marzo ad ottobre;
- IV) indennizzo per mancato riscontro ai reclami;
- V) indennizzo per sospensione della linea telefonica XX per 15 giorni nel mese di agosto;
- VI) spese di procedura.

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

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) il numero XX è stato cessato per disdetta in data 26/05/2020, nelle note si legge: “creato OL cessazione linea per retention Esigenza Sales Hub: TLCPRJ-2046914;
- 2) il numero 0759880496 in origine era SIMPLEX – RTG, in data 18 agosto 2020 è stato trasformato in VOIP su NICI con TGU XX e connettività XX; attualmente risulta cessato;
- 3) in data 20 luglio 2020 il cliente firmaVA il contratto NICI che veniva attivato in data 12 agosto 2020, mentre la connettività è stata attivata in data 7 agosto 2020;
- 4) il disservizio sul numero 0759880496 è dovuto pertanto alla conversione in VOIP ed è stato risolto il 12 agosto 2020 con l'espletamento della conversione in VOIP;
- 5) il cliente è stato disservito sul numero 0759880496 per quattro giorni.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie l'istante dichiara che Tim non ha prodotto difese in ordine al mancato passaggio alla rete RTG e quindi in relazione all'attivazione del contratto del 10 marzo 2020; la linea XX non è stata disdetta e Tim non fornisce prove al riguardo; in relazione alla linea XX, la stessa è stata prima malfunzionante e poi del tutto staccata, sino al 12 agosto 2020; il disservizio non è contestato; l'operatore continua ad inviare fatture nonostante la manifestata volontà di cessare ogni contratto. Conferma pertanto le proprie richieste.

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

La domanda può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

Dalla documentazione presentata agli atti del fascicolo risulta che in data 10 marzo 2020 l'istante aveva sottoscritto un contratto ove, alla voce “dettagli tecnici dell'offerta”, è riportato “lavorazione: attivazione impianto” e “Offerta: TIM SENZA LIMITI ADSL I RTG”.

L'istante lamenta la mancata attivazione dell'offerta, nonché vari disservizi che sono terminati in data 12 agosto 2020, come risulta dal quanto riferito dall'istante medesimo nel corso del procedimento GU5/314927/2020.

In relazione a tali doglianze, l'operatore si limita a dichiarare che la linea XX è stata trasformata in VOIP il 18 agosto 2020, che il 20 luglio 2020 il cliente aveva firmato il contratto NICI, attivato il 12 agosto successivo e conclude dichiarando che il disservizio sul numero 0759880496 è dovuto alla conversione in VOIP.

Tali affermazioni, peraltro sguarnite di qualsiasi documentazione di corredo, non provano in alcun modo che il servizio, al di là degli aspetti tecnici dell'offerta sottoscritta, sia stato regolarmente fruito dal cliente nel periodo marzo / agosto 2020.

Tanto premesso, tenuto conto del fatto che il cliente lamenta un disservizio parziale a decorrere dal 25 marzo 2020 (nell'istanza introduttiva si legge che il contratto è del 10 marzo 2020 e che “dopo una quindicina di giorni inizia il calvario...”) sino al 30 luglio 2020, ed un disservizio totale dal 30 luglio al 12 agosto, come risulta dal reclamo del 30



luglio 2020, e dalla documentazione presente nel fascicolo del procedimento GU5/314927/2020, spetta all'istante, ai sensi di quanto disposto dagli articolo 6 e 13, comma 3 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 1074,00 (762 euro per il malfunzionamento parziale – 3 euro/die X 127 gg, raddoppiati in quanto utenza business - e 312 euro per il malfunzionamento totale - 12 euro X13 gg., raddoppiati in quanto utenza business -).

L'istante ha inoltre diritto allo storno parziale, nella misura del 50% dei canoni, per il periodo di malfunzionamento parziale ed allo storno totale dei canoni per il periodo di malfunzionamento totale.

La domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo non può essere accolta in quanto l'unico reclamo presente in atti risale al 30 luglio 2020 e va considerato riscontrato per fatti concludenti con la riattivazione del servizio, in esito al procedimento GU5, del 12 agosto 2020.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

### **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XX, via Assisi, 51 - X XX (XXX), per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Tim SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;
- corrispondere all'istante la somma di euro 1074,00 (millesettantaquattro), ai sensi del combinato disposto degli articoli 6, comma e 13 comma 3 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Perugia, 28 marzo 2022

IL PRESIDENTE  
Elena Veschi

*per attestazione di conformità a quanto deliberato*  
Il Dirigente  
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento  
Beatrice Cairoli