

**DELIBERA N. 78/2021**

**XXX XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/120754/2019)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 21/10/2021;

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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 09/05/2019 acquisita con protocollo n. 0200235 del 09/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito dell'esito negativo del tentativo di conciliazione per mancato accordo tra le parti del 02/04/2019, la Sig.ra XXXXX XXXXX ha presentato, in data 09/05/2019, istanza per la definizione della controversia in essere con l'operatore Tim S.p.A. (di seguito, per brevità "Operatore") lamentando il malfunzionamento del servizio sulla linea internet alla stessa intestata, la mancata risposta ai plurimi reclami presentati e l'errata fatturazione; in ragione di ciò richiedeva un indennizzo per mancata risposta ai reclami telefonici e scritti (racc. a/r del 12/9/2017 e fax del 14/9/2017), lo storno delle fatture insolute, il rimborso di fatture pagate nonostante i malfunzionamenti, nonché il riconoscimento delle spese di procedura. Parte istante ha infine ritualmente depositato una memoria difensiva, mediante l'Associazione A.E.C.I., in data 04/07/2019 contestando le difese avverse ed insistendo per l'accoglimento dell'istanza. Sulla base di quanto rappresentato, ed ulteriormente specificato con memoria difensiva, parte istante ha formulato le seguenti richieste: storno integrale dell'insoluto per € 1.194,12; rimborso delle fatture pagate e non dovute per € 447,88 euro; indennizzo per malfunzionamento del servizio per € 1.860,00, indennizzo per la mancata risposta ai reclami per € 300,00 e così una richiesta del valore complessivo di € 3.802,00 oltre spese di procedura.

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

Nella memoria ritualmente depositata del 24/06/2019 Tim S.p.A. deduceva l'assenza di qualsivoglia responsabilità in capo all'Operatore per i fatti contestati; riportava in particolare quanto registrato dai "sistemi Tim" per evidenziare che, al più "solo in due occasioni ha ripristinato il servizio oltre i termini concessi, con un ritardo complessivo di n. 21 giorni (segnalazione del 25/03/17 risolta il 01/04/17, con n. 4 giorni di ritardo e segnalazione del 26/06/17 chiusa il 20/07/17, con n. 19 giorni di ritardo). Pertanto, nella denegata e non creduta ipotesi di accoglimento delle pretese avversarie, l'istante avrà al più diritto a vedersi riconoscere gli indennizzi per complessivi n. 23 giorni di ritardata riparazione di guasti, per un totale di € 115,00. Nulla più". Per tutto quanto esposto, l'Operatore chiede il rigetto di tutte le domande proposte dalla Sig.ra XXXXX.

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti ex lege. Ciò evidenziato, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento in ragione di quanto di seguito precisato. Con riferimento alla mancata risposta ai reclami, dall'istruttoria espletata emerge il mancato assolvimento da parte dell'Operatore degli oneri a proprio carico. In primo luogo si evidenzia che l'Operatore non risulta che abbia riscontrato le richieste dell'utente di porre fine ai malfunzionamenti (che continuavano a susseguirsi come si deduce anche



dalle produzioni documentali dell'Operatore), né che abbia risposto in modo esaustivo e per iscritto il reclamo inviato in data 14/09/2017. Preme evidenziare che non può essere certamente considerata una risposta al reclamo, poiché non risulta alcuna prova di invio né di ricezione da parte del cliente, la comunicazione datata 02/10/2017 allegata dall'Operatore alla propria memoria difensiva. Tale comunicazione prova unicamente che Tim era a conoscenza di un non meglio specificato “guasto particolarmente complesso” che si era ripromessa di risolvere entro la data del 30/09/2017 e che, pertanto, gli interventi precedenti non erano stati risolutivi. Non è nemmeno intervenuta alcuna soddisfacente risposta al reclamo per fatti concludenti. Pertanto, dalla mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore è derivato un danno “da mancata risposta al reclamo” in capo all'utente, che fonda il diritto dell'istante medesimo al riconoscimento di un indennizzo. L'indennizzo richiesto merita pertanto accoglimento nella misura massima di € 300,00 così come previsto dall'art. 12 del Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera AGCOM 73/11/CONS (e ss. mm e ii.). Con riferimento alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento, si evidenzia che l'utente ha lamentato ripetute interruzioni di linea, a far data dall'inizio del rapporto. E' pacifico in quanto documentale, che i servizi internet abbiano subito diverse interruzioni e malfunzionamenti (la prima interruzione è datata 03/01/2016, come riconosciuto dall'Operatore con memoria difensiva). Sussiste pertanto una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'Operatore ai sensi dell'art. 1218 cod. civ., in quanto a fronte dei ripetuti reclami dell'utente, dallo stesso confermati, quest'ultimo è intervenuto effettuando diversi interventi rivelatisi evidentemente non risolutivi, del disservizio segnalato. Il malfunzionamento, caratterizzato da continue e ripetute interruzioni di linea, in assenza di prova contraria, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'Operatore ed in quanto tale, implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente ai sensi dell'art. 11 comma 2 delibera 179/03/CSP considerando anche che l'Operatore avrebbe dovuto garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'art. 3 comma 4 della delibera 179/03/CSP e che la medesima società non ha prodotto alcuna prova in ordine né alla “particolare complessità” del guasto da riparare né all'imputabilità della mancata riparazione a cause “di forza maggiore”. In merito alla quantificazione della misura dell'indennizzo spettante all'utente, si richiama quanto previsto dall'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, laddove occorre soddisfare il requisito dell'equità, e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura. In mancanza di una precisa indicazione dei giorni di disservizio, pare equo applicare il parametro del 50% dei canoni corrisposti (e di cui risulta il pagamento come da allegati in atti, da febbraio 2016 a maggio 2017). Ne deriva che l'utente ha diritto alla somma complessiva di € 447,88 a titolo di indennizzo per i disservizi lamentati. Con riferimento alla richiesta di storno delle fatture insolite (giugno 2017- maggio 2018), si evidenzia che a fronte della contestazione delle fatture medesime da parte del cliente, il quale sottolinea la mancata erogazione del servizio per il relativo periodo, è onere dell'Operatore provare il proprio esatto adempimento. Considerato che proprio quest'ultimo riconosce nella sua memoria difensiva la sussistenza di un guasto

particolarmente complesso e nulla prova in merito al ripristino del servizio e all'adempimento delle prestazioni addebitate nelle fatture, l'utente ha diritto al relativo storno. Infine, alla luce di quanto sopra, si ritiene proporzionale e coerente liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di € 50,00 a titolo di spese di procedura.

### **DELIBERA**

**1.** Il parziale accoglimento dell'istanza presentata nei confronti dell'Operatore per le motivazioni di cui in premessa. La società TIM S.p.A. è tenuta: i) a corrispondere all'istante quale indennizzo per mancata risposta ai reclami scritti ex art. 12 del Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera AGCOM 73/11/CONS (e ss. mm e ii.) l'importo di € 300,00 (euro trecento/00), ii) a corrispondere l'importo di € 447,88 (quattrocentoquarantasette/88) a titolo di indennizzo da malfunzionamento dei servizi internet calcolati secondo il criterio dell'equità; iii) a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'istante mediante lo storno delle fatture giugno 2017-maggio 2018; iv) a corrispondere all'istante la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS. TIM S.p.A. è tenuta infine ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

Milano, 21 ottobre 2021

**IL PRESIDENTE**