



DELIBERA N. 12/2023

[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/550714/2022)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 16/03/2023;

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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 16/09/2022 acquisita con protocollo n. 0266892 del 16/09/2022;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente, titolare della linea telefonica privata n. [REDACTED], nella propria istanza ha dichiarato che in data 01.02.2017 e fino al 10.06.2017 il servizio ADSL risultava non funzionante. Venivano inviati due reclami: il primo in data 14.06.2017 e il secondo in data 23.10.2019, tutti e due rimasti privi di risposta. Alla luce di tali premesse, l’utente ha chiesto la condanna di TIM al pagamento degli indennizzi previsti dall’allegato A alla



Delibera 347/18/CONS, per i seguenti disservizi: 1) per illegittima sospensione dei servizi internet; 2) mancata risposta ai reclami; 3) risarcimento del danno.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM SpA, nelle proprie memorie, ha precisato che "Gli organismi di telecomunicazione devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono"; pertanto a disposizione degli utenti la società convenuta ha attivato i servizi 187/191. Inoltre il comma 3 di detto articolo stabilisce che "Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati. Secondo un orientamento consolidato dalle delibere AGCOM non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamenti alla linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato segnalazioni. Infatti, in assenza, il gestore non può avere contezza del guasto e né può, quindi provvedere alla sua risoluzione". La responsabilità dell'operatore si configura qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto. L'art. 15 delle C.G.A. rubricato "Segnalazioni di guasto-Riparazioni" al punto 2 stabilisce che: "Tim si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione". Non si riscontrano segnalazioni di guasto inoltrate dall'utente, nel periodo oggetto di contestazione. Alla luce di quanto esposto, atteso l'assenza di inadempimenti da parte della società convenuta, chiede di rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate sia in fatto che in diritto.

3. Motivazione della decisione

Sul rito. Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Nel merito si esprimono le seguenti considerazioni. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e tenuto conto che il ricorrente non ha presentato contro-deduzioni, nel periodo indicato dall'art. 16, comma 2, del Regolamento di procedura Allegato alla Delibera n. 358/22/CONS, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Per le richieste di cui al punto 1) si precisa quanto segue. Considerato che il disservizio per mancato funzionamento del servizio ADSL, verificatosi nei giorni dichiarati dall'istante 01/02/2017 e sino al 10/06/2017, non risulta tempestivamente segnalato, in quanto alcuna prova risulta agli atti. Considerato che la prima segnalazione all'operatore prodotta e allegata risulta essere fatta con reclamo pec del 14/06/2017, in epoca successiva alla risoluzione del disservizio, dove l'utente fa presente al gestore di un disservizio "dal mese di febbraio 2017 e sino al 10/06/2017, quando vi è stata l'attivazione della fibra che sembrava l'unica soluzione disponibile". Considerato che nel fascicolo documentale è presente il verbale della fase di negoziazione avvenuta nel precedente grado di giudizio, dove risulta che Tim S.p.A., riconoscendo il disservizio e, quindi, le proprie responsabilità, in ottica conciliativa, propone un indennizzo di euro 650,00



(SEICENTOCINQUANTA/00). Considerato che l'art. 14 del regolamento al comma 4 esclude gli indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui è venuto a conoscenza. Tutto ciò premesso, si ritiene applicabile l'indennizzo previsto dal combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 comma 1, di cui all'Allegato A, della Delibera Agcom n. 347/18/CONS. Procedendo in tal senso si ritiene di dover corrispondere un indennizzo per mancato funzionamento del servizio non già dal mese di febbraio ma nei tre mesi antecedenti all'unica segnalazione/reclamo del 14/06/2017, individuando il dies a quo nel giorno 15/03/2017 e il dies ad quem nel giorno 10/06/2017, per un totale di 87 giorni. L'indennizzo da corrispondere è pari a 6,00 euro pro die per un numero di n. 87 giorni, per un totale di euro 522,00 (cinquecentoventidue/00). Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto 2) In linea con precedenti pronunce di questa Autorità, si ritiene di accogliere la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, poiché la finalità di questo indennizzo è quella di assicurare all'utente un riscontro da parte dell'operatore, idonea a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non si presenta paritario a causa della qualità dell'operatore, inteso necessariamente quale soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Nel caso in esame, l'utente dichiara di aver effettuato due reclami, il primo in data 14/06/2017 e il secondo il 23/10/2019. Tenuto conto che l'art. 12, comma 2 del Regolamento Indennizzi (Allegato A alla Delibera 347/2018/CONS) prevede che l'indennizzo è computato in misura unitaria anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio. Ciò premesso, la parte istante ha diritto all'indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 12, comma 1, del menzionato Regolamento sugli indennizzi, il quale prevede, nel caso in cui l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla Carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, la corresponsione di "un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo. Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore TIM S.p.A., detratto il tempo utile di 45 giorni, previsto dalla propria Carta del Cliente, per l'omessa risposta del reclamo del 14 giugno 2017, si determina il dies a quo nella data del 29 luglio 2017 ed il dies ad quem nel 30 giugno 2022, data dell'udienza di conciliazione (euro 2,50 pro die x 1796 giorni di mancata risposta al reclamo). Dunque, l'operatore TIM Spa è tenuto a corrispondere all'istante l'importo massimo di euro 300,00 a titolo di mancata risposta al reclamo. Con riferimento alla richiesta di cui al punto 3) circa il risarcimento del danno per il disservizio si osserva che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie fra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti, l'oggetto della pronuncia può riguardare esclusivamente il rimborso di somme risultate non dovute o il pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte servizi o dalle disposizioni normative o delibere dell'Autorità. E', dunque, esclusa dalla



competenza di questa Autorità una pronuncia riguardante la richiesta di risarcimento del danno per un asserito disservizio, ferma restando la possibilità di adire l'Autorità giudiziaria ordinaria nelle sedi competenti.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore TIM S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 16/09/2022, per le motivazioni di in cui in premessa, è tenuto a corrispondere in favore dell'istante, entro 60 giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, mediante bonifico o assegno circolare, la somma complessiva di euro 822,00(ottocentoventidue/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di Definizione e sino al saldo effettivo. Ogni ulteriore richiesta di indennizzo è rigettata per le motivazioni di cui in premessa.

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.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio