



DETERMINA Fascicolo n. GU14/735489/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente 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;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 20/02/2025 acquisita con protocollo n. 0044819 del 20/02/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell'istante: Le doglianze dell'istante fanno riferimento ad un disservizio totale della linea voce da fine novembre 2024 e, circostanza appurata durante l'udienza nella quale il responsabile del procedimento ha posto diverse domande all'istante per chiarire la situazione vista l'esiguità di informazioni prodotte e l'assenza di memorie difensive, fino al mese di febbraio 2025, quando l'istante si vedeva costretta a migrare la linea verso altro operatore.

La posizione dell'operatore: In merito ai disservizi tecnici lamentati si richiama l'art. 8 della Delibera 179/03/CSP il quale stabilisce al comma 1 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 in una delle forme di cui al comma 1". Tale rintracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dalla Telecom in

modo da garantire, appunto, la “tracciabilità” di tutte le vicende relative all’utenza, così come espressamente richiesto dall’AGCOM. Ebbene, dalla consultazione del retro cartellino si riscontra a nome dell’utente una sola segnalazione di disservizio aperta il 24.11.2024 e chiusa in data 27.11.2024, nei tempi previsti dalla normativa vigente. Non si riscontrano segnalazioni di gusto successive, infatti anche dalla documentazione allegata da parte istante non si rilevano reclami successivi alla data del 27.11.2024 (vedi segnalazione utente), pertanto, l’utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e ne chiede il rigetto totale.

Motivazione: 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. Considerato che l’intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. L’istante lamenta un disservizio totale sulla linea telefonica voce a partire dal 24 novembre del 2024, circostanza questa non contestata dall’operatore, il quale ha riscontrato il reclamo del 24/11/24 e la conseguente problematica sui propri retro-cartellini. Tuttavia la difesa dell’operatore riscontra unicamente la segnalazione, telefonica, iniziale, risolta in data 27 novembre; la questione sta proprio nel periodo successivo a tale data, anche perché nelle informazioni iniziali del formulario non vi erano indicazioni circa la durata del disservizio patito. L’istante in data 03/06/2025 ha depositato schermate che evidenziano il riscontro del servizio 187 di TIM alle proprie segnalazioni, con identificativo sempre uguale e cioè il 009XXX18. Il deposito di tale documento, seppure sia tardivo rispetto ai termini procedurali, non costituisce memoria difensiva né di contestazione alle tesi di controparte ma rende unicamente una ulteriore informazione che il responsabile del procedimento avrebbe in ogni caso chiesto o in udienza o tramite richiesta istruttoria, pertanto, considerando anche la buona fede, il favor utentis e la poca dimestichezza dell’istante con la piattaforma Conciliaweb, tale documento viene, in questa sede, considerato valido. Alla luce delle ulteriori segnalazioni che arrivano fino al 28 gennaio 2025, unita alla migrazione verso OLO della linea, è chiaro che il disservizio sia proseguito o che, in ogni caso, l’istante abbia subito nuovamente il problema, ben lungi dall’essere risolto. Pertanto l’affermazione del gestore secondo la quale il servizio sarebbe stato regolare dopo il primo intervento, il quale avrebbe risolto definitivamente la problematica in data 27 novembre, non può essere accolta, in mancanza di controprova sulla regolarità del traffico voce, che manca nella documentazione prodotta da TIM. A norma del Regolamento di cui alla delibera 347/18/CONS articolo 6, per il disservizio voce sulla linea XXX, spettano all’istante euro 6 per ogni giorno di disservizio. Bisogna dunque individuare il periodo da indennizzare: va considerato il retro-cartellino depositato nelle memorie dell’operatore, che chiudeva il disservizio il 27/11/2024, dopo tale momento si nota che sono trascorse diverse settimane prima che l’istante producesse una nuova segnalazione, quindi il disservizio si ripresenta. Il periodo che ci interessa deve essere dunque calcolato dalla prima segnalazione acquisita in atti successiva all’intervento tecnico della TIM, quindi a far data dal 19 dicembre 2024, e fino alla data di presentazione dell’istanza di definizione del 20 febbraio 2025, per totali 63 giorni. In tale sede non è contemplato il risarcimento dell’eventuale danno.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 20/02/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell’istante l’importo totale di euro 378,00 (trecentosettantotto/00 €), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, per i motivi di cui premessa, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante Assegno circolare/Bonifico bancario all’istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell’articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell’Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Vincenza Vassallo