AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

**DELIBERA N. 42**

**XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)**
**(GU14/521109/2022)**

**Il Corecom Molise**

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 30/12/2022;

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;

VISTA l'istanza di del 01/05/2022 acquisita con protocollo n. 0141279 del 01/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

Il ricorrente, titolare di servizio di telefonia fissa, numero 0874 per un contratto di tipo "privato", dichiara come da allegata scheda al formulario GU14: "dal giorno 5 dicembre 2020 la linea dati e la linea fonia sono state improvvisamente e immotivatamente interrotte sul numero 0865. . L'interruzione della line è stato più volte segnalato al numero 187 (e precisamente il giorno sabato 5 dicembre, il giovedì 10 dicembre e venerdì 11 dicembre), ma ad oggi non è stata ripristinata la

funzionalità, né della linea fonia, né della linea dati Lo scrivente precisa altresì che nella zona di residenza non vi è alcuna valida copertura di segnale mobile e, di conseguenza, la mancanza della linea fissa ha prodotto e continua a produrre gravi danni ed enormi disagi allo scrivente, In particolare, il sottoscritto è Sindaco del Comune di e pertanto Responsabile della Protezione Civile e il coniuge convivente (dr.ssa ) è medico chirurgo con funzioni di Direttore dell'Ospedale di Isernia soggetta all'obbligo di reperibilità, anche notturna. Per fronteggiare il disservizio, la dr.ssa si è vista costretta a trasferirsi presso la seconda casa di Via abitazione coperta da servizio di rete mobile, con aggravio spese di riscaldamento e di energia elettrica". Richiesta: ripristino linea, riconoscimento indennizzi euro 2000 (interruzione del servizio, mancata risposta ai reclami, rimborso delle spese della procedura) e risarcimento dei danni, legati all'interruzione del servizio ed al forzoso abbandono del domicilio per ottemperare all'obbligo di reperibilità – Quantificazione dei rimborso o indennizzi richiesti: € 2.000,00.

**2. La posizione dell'operatore**

Con memoria del 15 maggio 2022 la TELECOM ITALIA S.p.A. per mezzo degli Avvocati Arturo Leone e Alessandro Berti Arnoaldi Veli dello Studio legale Bird & Bird di Milano, così scrive:" Con lettera datata 2 maggio 2022, Rif. GU14/Corecom Molise, n. 521109/2022, ricevuta in pari data, il Corecom Molise comunicava a TIM, la ripresa del procedimento di definizione della controversia in oggetto con richieste istruttorie e indicazione di termini e modalità per il deposito di memorie e repliche. UTENZA INTERESSATA Linea fissa n. 0865. privata- attiva. FATTI ALL'ORIGINE DELLA CONTROVERSIA La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sull'esistenza di un presunto malfunzionamento della linea telefonica n. Rif.: GU14/Corecom Molise, n. 521109/2022 / TELECOM ITALIA S.p.A. 0865 che dal 5.12.2020 fino a data non precisata, avrebbe impedito alla parte istante l'uso dei servizi. RICHIESTE DELL'ISTANTE Sulla scorta di tali premesse, il Sig. richiede a TIM "Ripristino linea, riconoscimento indennizzi euro 2000 (interruzione del servizio, mancata risposta ai reclami, rimborso delle spese della procedura) e risarcimento dei danni, legati all'interruzione del servizio ed al forzoso abbandono del domicilio per ottemperare all'obbligo di reperibilità- Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 2000.0". DOCUMENTI PRODOTTI DALL'ISTANTE L'istante nel procedimento di definizione si limita ad allegare un reclamo del 16.12.2020. ** All'udienza del 17 marzo 2022, le parti precisavano le loro posizioni, senza tuttavia addivenire a nessun accordo, nemmeno parziale; pertanto il conciliatore si limitava a prendere atto della mancata conciliazione. Con il presente atto, TIM, nel contestare tutto quanto ex adverso dedotto, prodotto e richiesto, eccepisce in via preliminare l'inammissibilità e comunque, nel merito, l'infondatezza dell'istanza presentata dal sig. per le seguenti ragioni. MOTIVI DI INAMMISSIBILITA' 1) In via preliminare. Inammissibilità della richiesta pecuniaria svolta nei confronti di TIM per violazione dell'art. 20 co. 4 e 5 della Delibera AGCOM 353/19/CONS Si ritiene opportuno sollevare, in via preliminare,

l'eccezione di inammissibilità della richiesta avversaria, attesa la natura evidentemente risarcitoria della medesima (seppur celata da una richiesta di indennizzo) che – quantificata in complessivi € 2.000,00 – risulta totalmente svincolata dalle ipotesi normativamente previste ex delibera 347/18/CONS e, dunque, dotata di funzione satisfattiva e non meramente compensativa, con conseguente inammissibilità giusto quanto previsto dell'art. 20 co. 4 e 5 della Delibera AGCOM 203/18/CONS ("L'Organo Collegiale…con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno"). A tutto concedere, come da giurisprudenza costante anche dell'Ag.com, la richiesta avversaria potrebbe, al più, essere ricondotta nell'alveo degli indennizzi previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle Condizioni generali di contratto dell'operatore convenuto (v. sul punto, Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 1/11 e altre conformi: "Ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/11/CONS, le richieste che possono essere esaminate dall'Autorità sono ope legis limitate, in fatto di indennizzi, a quanto previsto "dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Il principio di tutela del contraente più debole deve pertanto condurre alla rettifica delle istanze inesatte, con la conseguenza che le domande di risarcimento danni devono essere qualificate come domande di indennizzo contrattuale." Pertanto, nella denegata ipotesi in cui le eccezioni svolte non dovessero essere accolte, TIM potrà tutt'al più, ove dovessero ricorrerne i presupposti, indennizzare l'istante ai sensi della legislazione di settore vigente, dovendo invece essere respinta ogni richiesta pecuniaria generica, non provata e, ad ogni buon conto, di importo eccessivo. MOTIVI DI INFONDATEZZA NEL MERITO 2) Genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie. Senza rinuncia a quanto precede, si eccepisce altresì quanto segue, circa il merito dell'istanza avversaria In primo luogo, l'istante lamenta la sussistenza di presunti disservizi, ma nella descrizione dei fatti si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale. Non viene, invero, specificato come si sia manifestato il presunto malfunzionamento e, soprattutto, non viene indicato il dies a quo e il dies ad quem del medesimo o dei singoli episodi; dati indispensabili anche per la quantificazione dell'eventuale indennizzo spettante. Non sono, infine, depositati reclami o missive indirizzate a TIM, in data antecedente al 16.12.2020. Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Si confida pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate. 3) Infondatezza nel merito della domanda avversaria. Insussistenza di fattispecie idonee alla valutazione ai fini dell'indennizzo. Fermo restando quanto sopra rilevato, ad ogni buon conto, l'esponente società reputa opportuno fornire le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, alla luce anche delle verifiche effettuate all'interno dei propri sistemi. Controparte sostiene di aver subito un non meglio precisato malfunzionamento sulla linea a sé intestata;

disservizio che, a suo dire, sarebbe stato determinato da problematiche strutturali asseritamente imputabili a TIM. Quanto lamentato ex adverso non trova riscontro nei sistemi di TIM. Infatti, dalle verifiche operate a sistema, è emerso che l'utenza intestata al Sig. è stata oggetto solamente di un unico parziale e, comunque, temporaneo malfunzionamento che, in ogni caso, l'operatore ha chiuso entro i termini di cui alle condizioni generali di contratto, come emerge dal dettaglio del retrocartellino (14.12.2020-25.12.2020). Emerge, infatti, per tabulas, come i brevi disservizi lamentati ex adverso, non possa in ogni caso essere ritenuti suscettibile di indennizzo, atteso quanto previsto dall'art. 15 (Segnalazioni guasti – Riparazioni) delle condizioni generali di contratto. A ciò si aggiunga che sulla linea 0865. , nel periodo interessato dal disservizio, si è comunque registrato traffico voce, come emerge dal dettaglio degli addebiti presente nella fattura febbraio 21. Conseguentemente non vi è dubbio che il malfunzionamento segnalato ex adverso non possa essere considerato totale, avendo garantito all'istante la fruizione dei servizi telefonici, quantomeno in uscita. Infine, a tutto voler concedere, l'istante produce in giudizio solo la prova dell'invio di un reclamo successivo al 16.12.2020, mentre non risultano opportunamente documentati ulteriori segnalazioni tempestive o, comunque, antecedenti a tale data. Tale circostanza determina, ferma l'insussistenza dei presupposti per la liquidazione di indennizzi, comunque, l'assenza di ogni responsabilità in capo a TIM, almeno per quanto riguarda ogni doglianza riferibile ai disservizi antecedenti al 16.12.2020, anche sulla scorta di quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della delibera n. 179/03/CSP che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce, infatti, l'Autorità (v. ex multiis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato tempestivamente da parte del cliente. In tema di disservizi indennizzabili, la normativa di settore, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ritiene in maniera costante che "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore.... qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (si vedano delibera 69/11/CIR, delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). A ciò si aggiunga che l'operatore ha anche provveduto a riscontrare tempestivamente il reclamo inoltrato, anche liquidando in favore della controparte una somma ammontante ad € 50.60 . Nel caso di specie, dunque, non sussistono i presupposti per riconoscere alcuno degli indennizzi previsti dalla Delibera 347/2018. Le domande di parte istante sono infondate. TIM S.p.A. chiede al Corecom Molise di voler: 1. In via preliminare, accertare e dichiarare l'inammissibilità della richiesta pecuniaria formulata dall'istante, perché in violazione dell'art. 20 co. 4 e 5 della Delibera AGCOM 359/19/CONS e, quindi, inammissibile in tale sede; 2. Nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto e, comunque, non provata per i motivi sopra esposti.

**3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, deve dichiararsi l'ammissibilità della domanda del ricorrente per quel che concerne il petitum posto in fase di definizione Formulario GU14 in ordine al quale si prende atto che lo stesso risulta di contenuto conforme, in riferimento a quanto previsto dall'art. 14.III.1.1 della Delibera 276/13/CONS, rispetto al ricorso su formulario GU concluso con udienza di mancata conciliazione. NEL MERITO, la domanda dell'utente è da ritenersi parzialmente fondata. 1. Indennizzo per mancata risposta al reclamo. La presente richiesta si ritiene possa trovare accoglimento. Parte Istante chiede indennizzarsi la mancata risposta da parte dell'Operatore ai rispettivi reclami del 05.12.2020 e del 16.12.2020. Preliminarmente: l'indennizzo deve computarsi unitariamente in quanto, l'ipotesi che trattasti, rientra nel caso di reclami reiterati per la medesima fattispecie (art. 12 co. 2 dell'Allegato A della delibera n. 347/18/CONS). Ciò posto, dalla data del primo reclamo del 05.12.2020 l'utente ha segnalato il disservizio nei termini dei 90 giorni di cui all'art.14 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Ai sensi di quanto disposto dalle linee guida in materia di risoluzione delle controversie, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11.04.2013, dedotta la sussistenza del contratto tra le parti, data la decorrenza dei termini di 45 giorni per la gestione del reclamo (05.12.2020) come indicato dalle Condizioni Generali di Contratto del gestore all'udienza di conciliazione del 17.03.2022, si ritiene che possa essere accolta la richiesta di indennizzo per complessivi 422 giorni – dal 19.01.2021 al 17.03.2022 – e, comunque, nel limite consentito di € 300,00 (art. 12 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS). L'indennizzo va, quindi, quantificato nel tetto massimo previsto dalla tabella "clienti consumer" in € 300,00 (euro trecento/00). 2. Indennizzo per malfunzionamento del servizio. La presente richiesta si ritiene possa trovare parziale accoglimento. L'istanza di primo reclamo è datata 05.12.2020. Orbene: parte Istante non ha fornito prova della misurazione della qualità di funzionamento internet attraverso, ad esempio, l'utilizzo del software Ne.Me.Sys. (Network Measurement System) che, per l'appunto, consente di verificare che i valori misurati sulla propria linea telefonica siano effettivamente rispondenti a quelli promessi dall'operatore nell'offerta contrattuale; ha però dichiarato di aver "più volte segnalato l'interruzione della linea al numero 187 (e precisamente il giorno sabato 5 dicembre, giovedì 10 dicembre e venerdì 11 dicembre". In questo senso vanno disattese le contestazioni mosse dall'Operatore nella memori difensiva laddove prospetta che "le contestazioni sono generiche, anche sotto il profilo temporale" e che "non viene indicato il dies a quo e il dies ad quem del medesimo o dei singoli episodi". Per converso l'Istante individua tre distinte segnalazioni e propone due distinti reclami anche in riferimento ai disservizi antecedenti al 16.12.2020. Parte Convenuta, invece, sebbene allega alla citata memoria il dettaglio del retrocartellino disservizi linea 0865. volta a provare la risoluzione del problema di linea, quel cartellino non può qui assurgere a elemento probante a causa della illeggibilità grafica del suo contenuto. Resta, poi, condivisibile il funzionamento parziale di linea nel traffico voce laddove, come asserisce l'Operatore nella memoria difensiva "dal dettaglio degli addebiti presente nella fattura 21 febbraio 21 (Doc. 3) non v'è dubbio che il malfunzionamento segnalato ex adverso non possa essere considerato

totale, avendo garantito all'istante la fruizione dei servizi telefonici, quantomeno in uscita". Infine, le citate tre segnalazioni di Parte Istante non vengono specificatamente contestate da parte Convenuta, ragion per cui, le stesse vanno ritenute veritiere in forza del principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c. Ai sensi di quanto disposto dalle linee guida in materia di risoluzione delle controversie, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11.04.2013, si ritiene che possa essere accolta la richiesta di indennizzo per complessivi 20 giorni (comprensivi del periodo intercorrente il 05.12.2020 – data di primo reclamo – e il 25.12.2020 – data di risoluzione del disservizio prodotto da Parte Convenuta), e quindi riconoscersi, ex art. 6 co 2, un indennizzo di complessivi € 30,00 (euro trenta/00) pari a € 3,00 giornalieri moltiplicati per n. 20 giorni, prodotto da dividersi per 2). 3. Indennizzo per risarcimento danni. Come dettagliatamente evidenziato dall'Operatore nella memoria di difesa, detta richiesta è da ritenersi inammissibile e, quindi, respinta perché in contrasto con l'art. 20 co. 4 e 5 della Delibera AGCOM 353/19/CONS e, più in generale, con le ipotesi normativamente previste ex Delibera 347/18/CONS e delle Linee Guida approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11.04.2013. Rimborso spese di procedura. Visto l'art. 19, co. 6 della Delibera 173/07/CONS, considerata la non sussistenza di spese necessarie e giustificate sopportate da Parte Istante per l'espletamento della presente procedura, si ritiene non doversi riconoscere, in favore dell'utente, alcun rimborso.

## DELIBERA

### Articolo 1

**1.** Per le motivazioni illustrate in premessa, di accogliere parzialmente l'istanza: nei confronti di TIM S.P.A. (KENA MOBILE) la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'utente: a) € 300,00 (euro trecento/00), ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, mediante assegno circolare; b) € 30,00 (euro trenta/00), ai sensi dell'art. 6 co 2. dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, mediante assegno circolare. Tutte le somme corrisposte dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione (01.05.2022) al soddisfo.

**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.

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

Campobasso, 30/12/2022

IL PRESIDENTE

Fabio Talucci
30.12.2022
15:56:51
GMT+01:00