

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/713544/2024**  
**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 operatoriniche", 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 della società XXX, del 05/11/2024 acquisita con protocollo n. 0291149 del 05/11/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**POSIZIONE ISTANTE:** La società istante si è ritrovata completamente isolata con la rete fissa XXX (Voce + Connettività in banda ultra larga) a partire da Febbraio 2024, reclamando l'interruzione dei servizi in data 22/03/2024; sono stati fatti ripetuti solleciti e aperte numerose segnalazioni di guasto al servizio clienti 191 e dall'app My Tim Business tramite il servizio assistenza Angie, che si sono protratte fino alla fine di Luglio 2024, poiché tutte si concludevano sempre con un nulla di fatto. Sono stati fissati anche molteplici appuntamenti tecnici, alcuni annullati senza motivazione ed altri dove puntualmente chi si presentava vista l'ampiezza della struttura (Hotel-Ristorante), si limitava a fare delle supposizioni e affermava che il lavoro spettava al tecnico privato dell'istante, senza appurare effettivamente dove e quale fosse la problematica. Solo con la segnalazione del 30/07/2024 con ticket n.0094378947, si è presentata una coppia di Tecnici che ha constatato quale fosse la causa di questo disservizio bloccante, fissando così un intervento definitivo di risoluzione. I servizi voce ed internet sono stati ripristinati a tutti gli effetti solo in data 03/08/2024. Inoltre, alla

ricezione della Fattura n.8TXXX8 emessa il 10/08/2024, l'istante ha riscontrato che gli sono stati addebitati degli importi per "l'Assistenza tecnica in sede a pagamento", cosa mai richiesta. Si è sempre e solo limitato ad aprire segnalazioni di guasto e, mai, quando è stato contattato telefonicamente per concordare appuntamenti e/ o interventi è stato informato che questi avrebbero avuto dei costi, senza contare che come suddetto, in quelle circostanze nessuno dei tecnici intervenuti ha mai fatto un reale riscontro di quale fosse il guasto effettivo. Si richiede equo indennizzo per la completa interruzione per motivi tecnici dei servizi accessori e non accessori presenti nel contratto Tim, e per la mancata risposta ai reclami; il rimborso di tutte le fatture emesse da Febbraio 2024 fino ad Agosto 2024, comprensive degli importi addebitati in fattura per "Assistenza tecnica in sede a pagamento". 6250.0 richiesti per indennizzi e/o rimborsi

POSIZIONE OPERATORE: In riferimento alla presente istanza di definizione, 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 è possibile verificare che i TT aperti nell'arco temporale oggetto di contestazione risultano tutti evasi nei tempi previsti dalla normativa vigente. L'art. 15 delle C.G.A. stabilisce che: " Telecom si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati. In merito ai disservizi lamentati in questa sede si evidenzia l'assenza assoluta di reclami inoltrati dall'istante, infatti anche dalla documentazione in atti non vi è la presenza di reclami scritti inoltrati alla società convenuta per i disservizi de quo. La mancanza di opportune segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, assume un particolare rilievo in questa sede atteso che, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della delibera n. 179/03/CSP, l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio è direttamente correlato all'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. A tale proposito l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi. In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto 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" (per tutte valgono le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). Ad abundantiam si segnalano due recenti pronunce del Corecom Calabria sulla necessità di segnalazione del disservizio ovvero la Delibera n. 23/2020 e Delibera n. 19/2023. La mancata produzione del reclamo, inoltre, rende l'istanza non meritevole di accoglimento anche ai sensi dell'art. 14, comma 4, del Regolamento indennizzi di cui all'allegato "A" della Deliberazione 173/11/CONS, così come modificato dalla deliberazione 347/18/CONS che, espressamente recita: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato all'operatore il disservizio entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza...". L'utente nel caso di specie non ha dato prova di segnalazioni al gestore circa i disservizi lamentati. Appare chiaro, inoltre, che la parte istante non ha assolto all'onere di allegazione di documenti atti a confortare fatti e circostanze contestate con il formulario, infatti non dà prova del disservizio lamentato. In merito, si richiama l'orientamento costante di Agcom e delle sedi Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n.91/15/CIR e n. 68/16/CIR). Nel caso de quo, trovano dunque applicazione i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli artt.

115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba decidere iuxta alligata et probata e, quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento (art. 2697, comma 1, del c.c.). Invero, dall'esame della documentazione depositata da parte istante, emerge in particolare che non risulta prodotto agli atti alcun documento attestante quanto asserito. Sulla Fattura di agosto 2024 sono addebitati due contributi per "Assistenza tecnica in sede a pagamento" uno relativo alla segnalazione del 24.06.2024 e l'altro alla segnalazione del 15.07.2024, in quanto il disservizio non era sulla rete TIM ma di competenza utente "per lavori di ristrutturazione privati, per passaggi complessi e per presenza di cavi rosicchiati dai topi", pertanto l'addebito risulta essere corretto. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale. Considerato che nel caso di specie non sussiste alcuna responsabilità di Telecom Italia, la deducente Società, chiedi di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto.

MOTIVAZIONE: Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante sono suscettibili di parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Dalla ricostruzione dei fatti operata dalle parti ed in particolare, dall'operatore nonché dalla documentazione allegata dal medesimo, la domanda può essere parzialmente accolta per le motivazioni che seguono. Preliminarmente non si ritengono ammissibili semplici screen shot e mail ordinarie relativamente alla presunta segnalazione del guasto nonché al presunto reclamo del disservizio subito tuttavia si ritiene pertanto accoglibile unicamente la richiesta di indennizzo del guasto riconosciuto dall'Operatore con il retro cartellino per un totale di giorni 19 con un indennizzo per ciascun giorno di euro 24,00 (euro 6,00 fonìa, euro 6,00 adsl x 2 considerata l'utenza affari) per un totale complessivo di euro 456,00 (quattrocentocinquantasei/00).

#### DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 05/11/2024, è tenuta a corrispondere all'utente l'importo di euro 456,00 (quattrocentocinquantasei/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico/assegno circolare 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