

DELIBERA N. 17

**XXXXXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/735534/2025)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 29/05/2025;

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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXX del 20/02/2025 acquisita con protocollo n. 0045050 del 20/02/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Sig.ra XXXXXXXXXXXX ha premesso:

- 1) di essere erede, unitamente alla Sig.ra XXXXXX, del Sig. XXXXXXXXXXXX, titolare dell'utenza fissa privata n. 08XXXXXX515;
- 2) di essersi verificato negli anni 2023-2024 un malfunzionamento di detta linea che è solo vocale, consistente inizialmente in problemi di diafonia, ossia di interferenza e sovrapposizioni di voci con altra linea, con violazione del diritto alla riservatezza;
- 3) di essersi poi verificata, a partire dal 15.08.2024, l'interruzione totale della linea;
- 4) di avere sollecitato più volte la riattivazione del servizio, che di fatto non è più avvenuta e di avere, per l'effetto, inoltrato formale disdetta del contratto per inadempimento dell'operatore;
- 5) di avere continuato il gestore ad emettere le fatture nel mese di agosto 2024 e nei mesi successivi, nonostante la mancata erogazione del servizio.

Tanto premesso, l'utente ha richiesto, con l'istanza di definizione, l'indennizzo per il malfunzionamento e l'interruzione del servizio nonché per mancata risposta al reclamo

quantificato in complessivi € 1.800,00, oltre allo storno di tutte le fatture emesse da TIM S.p.A. dal mese di agosto 2024 in poi.

In replica alle controdeduzioni del gestore, l'utente ha prodotto una memoria con cui ha sostanzialmente precisato i fatti costitutivi della propria domanda e le prove a sostegno, insistendo per l'accoglimento delle richieste di cui all'istanza GU14 (distinguendo gli importi reclamati a titolo di indennizzo per malfunzionamento/interruzione del servizio, da quelli per mancato riscontro dell'operatore) e chiedendo, per la prima volta e in aggiunta, anche il rimborso delle spese di procedura determinate in € 150,00.

2. La posizione dell'operatore

TIM S.p.A., dal canto suo, ha osservato:

- a) di non avere ricevuto reclami o segnalazioni di disservizio relativamente all'anno 2023;
- b) di esserci state, invece, nell'anno 2024 due segnalazioni chiuse oltre i termini, e precisamente una prima segnalazione il 26.05.2024 con fine disservizio in data 03.06.2024 e una seconda segnalazione il 15.08.2024 con fine disservizio in data 27.08.2024;
- c) di non esservi stata sull'utenza de qua alcuna sospensione amministrativa;
- d) di risultare la linea telefonica in parola cessata per disdetta in data 14.11.2024;
- e) di essere il disservizio di cui al precedente punto b) dipeso dal guasto di un cavo primario per il cui ripristino sono occorsi tempi maggiori rispetto a quelli previsti dalla carta dei servizi, ritenendo pertanto di non poter riconoscere alcun indennizzo ai sensi dell'art. 15 delle C.G.A., che prevede una eccezione per i "guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati" (sebbene ben oltre i termini di cui alla carta dei servizi);
- f) di avere emesso note di credito a storno delle fatture di novembre e dicembre 2024 poiché successive alla richiesta di disdetta, precisando viceversa di essere dovute le somme relative ai periodi antecedenti;
- g) di non poter riconoscere alcun indennizzo sia in relazione alla ritardata disattivazione della linea (fattispecie di indennizzo peraltro non contemplata nel Regolamento indennizzi), sia in merito alla mancata risposta ai reclami in quanto sono stati riscontrati.

Ha dedotto ulteriormente l'inammissibilità e/o l'infondatezza di ogni richiesta risarcitoria del danno e anche di quella avanzata a titolo di indennizzo, evidenziando, da un lato, l'assenza di reclami scritti (specie nell'anno 2023) e, dall'altro lato, l'assenza di prove ex art. 2697 c.c., (l'utente – a suo dire – non avrebbe allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto). Ha quindi concluso per il rigetto dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXXXXXXX.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto validamente proponibile.

Nel merito, le richieste dell'istante meritano accoglimento parziale per le motivazioni di seguito esposte. In via generale va rammentato che, alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte di Cassazione (Sentenza n. 13533/01), secondo il quale “ in tema di prova dell'inadempimento di un' obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento.

Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento”, in caso di contestazione da parte dell'utente che agisce quale creditore della prestazione – come nel caso che ci occupa di un contratto telefonico - incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio.

Difatti (cfr. Delibera AGCOM n. 179/03/CSP) gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e, in caso di disservizio, sono tenuti ad intervenire tempestivamente per la risoluzione delle problematiche riscontrate.

Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio, allorché l'utente non può pienamente godere del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio a meno che l'operatore dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c.

In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di avere adeguatamente informato l'utente delle difficoltà riscontrate nella soluzione del disservizio, non essendo sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici.

Tanto premesso, passando all'esame della fattispecie che ci occupa, si rileva che dagli atti del procedimento risulta - e anche in parte ammesso dal gestore - che vi sono state delle interruzioni totali del servizio telefonico. Una prima completa interruzione - per quanto rilevato dallo stesso operatore - dal 26.05.2024 sino al 03.06.2024, e una seconda interruzione prolungata dal 15.08.2024 sino alla data del 14.11.2024 (per detta del medesimo gestore) di effettiva cessazione della linea per disdetta.

Devesi annotare, sul punto, che la descrizione dei fatti fornita dall'utente, quanto all'assenza totale del servizio nel periodo successivo al 15.08.2024, non risulta specificamente confutata dalla documentazione prodotta da TIM (non è stata fornita prova da parte del gestore della effettiva riattivazione della linea in data 27.08.2024, mentre, a riprova del persistere di tale interruzione, sovviene la documentazione prodotta

dall'utente, in particolare la richiesta di disdetta del contratto per la prolungata interruzione della linea).

Nella fattispecie in esame l'onere della prova gravante sul gestore non appare puntualmente adempiuto: infatti deve precipuamente rilevarsi la società convenuta essersi limitata soltanto alla mera affermazione della riattivazione della linea in data 27.08.2024, e di avere, altresì, soltanto dichiarato trattarsi di un guasto tecnico di particolare complessità con un semplice richiamo, senza offrire alcuna concreta prova delle suddette affermazioni.

Manca altresì la prova da parte dell'operatore di avere adeguatamente informato l'utente delle difficoltà riscontrate nella soluzione del disservizio. Deve, pertanto, ritenersi che, in assenza di prova contraria da parte dell'operatore, l'utente che ha subito le illegittime interruzioni del servizio (la seconda prolungata dal 15.08.2024 sino al 14.11.2024) ha diritto all'indennizzo.

Di conseguenza la richiesta di indennizzo merita accoglimento nella misura (inferiore rispetto a quanto richiesto dall'istante) come di seguito specificata, ai sensi dell'art. 6 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, rubricato "Indennizzo per malfunzionamento del servizio", che prevede "Nel caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno di interruzione". L'indennizzo va determinato moltiplicando il parametro previsto dall'art. 6 comma 1 del Regolamento Indennizzi per tutti i giorni di completa interruzione e, pertanto l'istante ha diritto, alla corresponsione di € 6 per ogni giorno di interruzione del servizio dal 26.05.2024 al 03.06.2024 (€ 6 x 9 giorni= € 54,00) e dal 15.08.2024 al 14.11.2024 (€ 6 x 92 giorni= € 552,00) e, quindi, ad un indennizzo pari a complessivi € 606,00 (€ 54,00 + € 552,00= € 606,00).

Sulla base di tutto quanto innanzi evidenziato, va inoltre accolta la richiesta di storno/rimborso degli importi di cui alle fatture emesse (specie a partire da agosto 2024) e relative ai periodi accertati di mancata erogazione del servizio.

Quanto alle ulteriori domande formulate dall'utente risultano inammissibili e/o infondate e non possono trovare accoglimento per quanto di seguito osservato.

In ordine alla richiesta di risarcimento danni per presunta violazione della privacy ovvero del diritto alla riservatezza, tale tipo di domanda non può essere sottoposta alla cognizione dell'Autorità adita, bensì semmai a quella del Giudice Ordinario.

Per quanto concerne, poi, la richiesta di indennizzo per malfunzionamento (diafonia) della linea nell'anno 2023 se ne rileva l'assoluta genericità, non risultando specificati e comprovati i periodi ovvero le date in cui ciò si sarebbe verificato, precisandosi ulteriormente che la data finale del 14.11.2024 di cessazione della linea a seguito di disdetta costituisce il perimetro temporale entro cui circoscrivere le domande dell'utente.

Altrettanto infondate risultano le richieste di indennizzo sia per mancata risposta ai reclami, viste le note/mail di riscontro prodotte dall'operatore, sia per ritardata disattivazione della linea (fattispecie quest'ultima non prevista nel Regolamento indennizzi e comunque "assorbita" dall'accoglimento delle altre domande di indennizzo

per prolungata interruzione del servizio e di storno delle fatture emesse in detto periodo di accertata interruzione).

Nulla, infine, sulle spese di procedura in quanto non espressamente richieste nel formulario GU14 introduttivo dell'odierno giudizio di definizione, ma solo tardivamente e, quindi, inammissibilmente nella memoria di replica.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXX, si propone, in accoglimento parziale dell'istanza GU14/735534/2025 del 20.02.2025 proposta da XXXXXXXX nei confronti di TIM S.p.A., che l'operatore provveda:

- a) a corrispondere, mediante assegno o bonifico intestato all'istante, la somma di € 606,00 a titolo di indennizzo per interruzione totale del servizio della linea fissa n. 08XXXXXX515 per 101 giorni (dal 26.05.2024 al 03.06.2024 e dal 15.08.2024 al 14.11.2024) ai sensi dell'art. 6 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, con interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) a stornare o rimborsare tutti gli importi fatturati in relazione alla linea fissa n. 08XXXXXX515 e riferibili agli accertati periodi di interruzione totale del servizio (dal 26.05.2024 al 03.06.2024 e dal 15.08.2024 al 14.11.2024);
- c) a ritirare, a propria cura e spese, la eventuale pratica attivata per il recupero del credito.

E' fatta salva la possibilità dell'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Potenza, 29/05/2025

IL PRESIDENTE

Avv. Assunta Mitidieri

