

DETERMINA 33 Fascicolo n. GU14/682296/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM S.p.A. (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”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla 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. 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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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 la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 26/05/2024 acquisita con protocollo n. 0144067 del 26/05/2024

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 0585 87xxxx con la società Tim S.p.A. (Kena mobile) di seguito per brevità Tim, lamenta una “*connessione molto lenta*” del servizio Internet e l’aumento ingiustificato di costi in fattura.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- “*Subiva a distanza di pochi mesi un secondo aumento ingiustificato di euro 2,90 per due senza alcun preventivo avviso se non la comunicazione sulla fattura di febbraio che riceveva solo in formato digitale e pertanto non facilmente consultabile*”.
- “*Inoltre continuava a lamentare una connessione Internet molto lenta con continue interruzioni e come se non bastasse la strada è l’unica in tutta xxx Centro ad essere stata esclusa dall’installazione del cavo fibra (...). In considerazione di tutto è richiesto intervento almeno per avere una connessione internet discreta senza cadute ed interruzioni*”.
- In data 15 aprile 2024 inviava per PEC un reclamo con il quale rendeva noto di aver contattato “*la società xxx ingaggiata dalla Tim per l’installazione della fibra ma la risposta del responsabile (...) è stata che erano finiti i fondi erogati e pertanto sia via xxx che xxx non potevano usufruire di questo diritto*”.

In data 23 maggio 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “*che venga eliminato almeno il secondo aumento ingiustificato considerando che per i nuovi clienti è previsto un importo di euro 24,90 mentre io pago euro 30,70*”.
- ii) “*Per quanto riguarda la connessione Internet (...) che venga risolto in modo definitivo la problematica e provvedere a dare disposizione alla regolarizzazione della fibra*”.

In data 14 settembre 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

2. La posizione dell’operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva in cui *“nel contestare l’infondatezza di tutto quanto ex adverso dedotto, prodotto e richiesto”*, ha evidenziato quanto segue in merito alla *res controversa*.

Innanzitutto ha riepilogato che *“[l]a controversia verte, nella ricostruzione fornita dall’istante, sull’asserita applicazione da parte di TIM di condizioni differenti rispetto a quelle pattuite al momento dell’attivazione della linea. Assume controparte di aver ricevuto comunicazione relativa a modifiche unilaterali delle condizioni economiche del contratto che, a suo dire, sarebbe illegittima. Lamenta anche di avere una connessione molto lenta”*.

La società ha evidenziato che l’utente *“allegava due reclami privi di prova di spedizione, la cui data comunque è coincidente con il deposito dell’istanza UG”*.

L’operatore *“eccepisce nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, sono totalmente prive di riscontro documentale. In particolare, la parte istante sostiene di aver subito una illegittima fatturazione di costi non dovuti e, inoltre, presunti disservizi. Sulla scorta di tali presupposti, domanda di ottenere storni/ rimborsi ed indennizzi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all’operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza neppure indicare puntualmente né il dies a quo ed il dies ad quem dei singoli disservizi, né le modalità con le quali il presunto malfunzionamento si sarebbe manifestato. Ad ogni buon conto, TIM eccepisce l’infondatezza e la mancanza di prova delle allegazioni avversarie; l’istante, invero, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM. L’istante, peraltro, non ha depositato tutte le fatture per le quali oggi viene richiesto lo storno ed il rimborso. Non vengono nemmeno documentati i pagamenti dei quali viene richiesta la restituzione. Invero, in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l’onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richieda lo storno, oltre alla prova dell’effettivo pagamento delle somme per le quali si richiede la restituzione”*.

TIM ha, inoltre, precisato che *“[i]n mancanza di tali allegazioni a sostegno delle richieste formulate, l’istanza risulta generica e indeterminata “... stante l’impossibilità di accertare l’“an”, il “quomodo” ed il “quantum” della fatturazione asseritamente indebita” (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito il mancato accoglimento della domanda “non avendo l’utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno” (v., ex multis Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale “la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse”; ed anche Agcom, del. n. 161/16/CIR per la quale “non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l’istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell’avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica”)*. 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.

La società TIM ha, poi, *“reputa[to] opportuno fornire le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, alla luce anche delle verifiche effettuate all’interno dei propri sistemi:*

- *“controparte sostiene che TIM avrebbe operato illegittimamente una modifica delle condizioni di contratto sulla linea n. 058587xxxx. Le doglianze avversarie non sono fondate. Infatti, nei sistemi dell’operatore risulta attiva, a nome dell’istante, la linea 058587xxxx con piano PREMIUM BASE. TIM procedeva, a seguito di legittima manovra tariffaria in vigore dal 1.4.2024, a comunicare formalmente la modifica unilaterale delle condizioni di contratto, tramite l’invio di Telecomnews con il conto febbraio 2024. Nella fattura, infatti, era presente apposita comunicazione nella quale veniva segnalato all’istante che dal 1° aprile 2024, il costo mensile dell’offerta sarebbe aumentato di euro 2,90 al mese (Doc.1)”*.

- *“Tale determinazione, tempestivamente segnalata all’istante, veniva assunta legittimamente da TIM in applicazione dell’art.70, comma 4 del d. lgs. n. 259/2003 (Codice delle comunicazioni elettroniche) che, come noto, consente agli operatori telefonici di modificare le condizioni in essere tra le parti, ferma una tempestiva comunicazione all’utente, al quale viene concessa la possibilità di recedere in esenzione spese”.*
- *“Con la ricezione della fattura sopra indicata (che lo stesso istante in GUI4 conferma di aver visionato), la controparte veniva posta in condizioni di conoscere l’imminente modifica e, soprattutto, la modalità per esercitare il recesso, come si evince dalla lettura del testo della Telecomnews”. [allega screenshot]*
- *“Il comportamento dell’operatore, pertanto, è legittimo e in linea con il disposto normativo sopra citato. Peraltro, si deve segnalare che, dopo la ricezione della Telecomnews l’istante non ha esercitato il recesso con la conseguenza che la modifica contrattuale risulta essere stata accettata dalla controparte e, dunque, applicata al piano in essere sulla linea 058587xxxx. Alcun inadempimento può essere, dunque, imputato a TIM che, come dimostrato, si è limitata ad applicare le condizioni contrattuali approvate e successivamente assentite dall’istante. In ragione di quanto sopra, nessuna censura può essere mossa nei confronti di TIM e, per l’effetto, tutti i conti emessi dall’operatore, anche all’esito della modifica unilaterale legittimamente operata, risultano corretti e integralmente dovuti. Conseguentemente, nessuno storno o rimborso potrà essere riconosciuto in favore del Sig. XXX. Non sussistono, dunque, i presupposti per accordare indennizzi né storni a favore della controparte”.*

Con riferimento, invece, al collegamento internet la società TIM ha sostenuto che risulta *“infondata ogni doglianza in merito a presunti disservizi. Come accennato poco sopra, l’istante sostiene di aver subito non meglio precisati malfunzionamenti che da data non indicata avrebbero limitato l’uso della connessione ad internet, a causa di lentezza nella navigazione. Da verifica interna, tuttavia, non si rinvenivano malfunzionamenti indennizzabili. Infatti, in primo luogo non si registrano a sistema disservizi segnalati in data antecedente al deposito dell’istanza di conciliazione e, comunque, anche dopo tale data la linea è risultata perfettamente funzionante. All’esito della comunicazione di avvio del procedimento, infatti, TIM ha testato la connessione dati presente sulla linea e ne ha verificato il perfetto funzionamento, trattandosi invero, al più, di occasionale lentezza nella navigazione. Nulla è, dunque, dovuto alla controparte per i presunti e, comunque, non documentati disservizi. Ed invero. La presunta inadeguatezza della linea internet non costituisce fattispecie indennizzabile, tanto più se, come nel caso di specie, l’istante non ha mai portato all’attenzione di TIM la apposita certificazione Nemesys, come previsto dalle condizioni generali di contratto. È noto, infatti, che i problemi di connettività non sono produttivi né di indennizzi, né di rimborsi o storni in base al disposto dell’articolo 5 (Qualità del Servizio) delle Condizioni Generali di abbonamento al servizio telefonico voce e dati di TIM (Doc.2). In virtù delle citate disposizioni pattizie, infatti, non è previsto alcun indennizzo per l’inadeguatezza del servizio in quanto il cliente ha solo la facoltà di " recedere dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità dei Servizi su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell’art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modificazioni. A tal fine il Cliente deve scaricare gratuitamente dal sito misurainternet.it un software di misurazione certificato dall’AGCOM, con cui verificare la qualità della propria connessione ad internet e che indica le condizioni operative e di hardware che devono essere verificate affinché le misure possano essere considerate significative. Il traffico dati effettuato per la connessione al suddetto sito internet viene tariffato secondo quanto riportato nella specifica Offerta sottoscritta dal Cliente. Qualora i valori qualitativi siano peggiorativi rispetto a quelli indicati in detta specifica Offerta, il Cliente potrà inviare una segnalazione direttamente dal sito misurainternet.it, allegando la stampa che riporta il risultato della verifica. Il Cliente, nel caso in cui non riscontri il ripristino dei livelli di qualità dei Servizi entro 30 (trenta) Giorni dalla ricezione del reclamo da parte di TIM, potrà, entro i successivi 30 Giorni, recedere dal Contratto, ai sensi del*

successivo Articolo 7, senza penali nè costi di disattivazione. Il Cliente potrà effettuare una nuova misurazione e produrre una nuova segnalazione non prima di almeno 45 Giorni dalla data dell'ultima misurazione effettuata”.

“La Delibera Agcom n. 244/08/CSP (richiamata dalla norma pattizia), integrata con la Delibera Agcom n. 151/12/CONS, regolante la qualità del servizio prevede, infatti, la possibilità per gli utenti finali di effettuare tramite Nemesys, sito autorizzato da Agcom, la misurazione della velocità delle connessioni e, qualora i parametri non corrispondano ai valori minimi di upload e download stabiliti, consente che si possa richiedere solo la cessazione del servizio senza penali. Il cliente deve, dunque, procedere alla misurazione certificata dall'Agcom, tramite il software Nemesys e, solo qualora i valori qualitativi risultino peggiorativi rispetto a quelli indicati nelle Caratteristiche del Servizio, potrà inviare un reclamo scritto, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, allegando la stampa che riporti l'esito della verifica. Solo qualora il Cliente non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del Servizio entro 30 trenta giorni dalla ricezione del reclamo da parte dell'operatore potrà, entro i successivi 30 giorni, recedere dal Contratto, senza penali o costi di disattivazione. Il tutto, comunque, non al fine di ottenere una liquidazione di indennizzi, rimborsi o storni, ma solo al più per poter esercitare eventualmente un recesso in esenzione spese. Nel caso di specie, come dedotto, l'istante non ha mai inviato alcuna certificazione a TIM e, comunque, non ha mai inviato alcun apposito reclamo, sino al deposito dell'istanza UG. A ciò si aggiunga che l'attivazione della connettività FIBRA non costituisce un obbligo in capo all'operatore e che, in ogni caso, la presunta mancata lavorazione della conversione non costituisce ipotesi indennizzabile, trattandosi al più di un cambio di tecnologia. Da ciò deriva che, nel caso di specie, l'istante non ha diritto ad alcuno storno o corrispettivo economico, così come stabilito da ormai consolidata giurisprudenza ("Pertanto, anche nella denegata ipotesi in cui il valore ordinario di 1,5 megabyte di downloading emerso dalla rilevazione eseguita a mezzo speedtest a seguito del primo reclamo fosse confermato dal software Ne.Me.Sys, l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'utilizzo del servizio adsl, sia pure esso risulti non rispondente agli standards di qualità convenuti contrattualmente", cfr. Agcom Delibera n. 93/11/CIR e Delibera n. 138/11/CIR) né tantomeno è possibile liquidare un indennizzo, giusto quanto previsto in casi analoghi, in cui si esclude a priori la sussistenza di un malfunzionamento suscettibile di ristoro economico ("Al riguardo, preme sottolineare che il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo", cfr. Agcom Delibera n. 93/11/CIR)”.

L'operatore ha *“ribadi[to], inoltre, che i reclami- comunque privi di prova di spedizione/ricezione, hanno data coincidente con il deposito dell'istanza di conciliazione. Non sussistono i presupposti per riconoscere a favore dell'istante alcuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Nessuna delle domande avversarie può, dunque, essere accolta”.*

Infine l'operatore insiste per il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto e in diritto.

3. La replica dell'istante.

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, con deposito di una memoria di replica del 12 luglio 2024, evidenziava che la memoria difensiva dell'operatore non ha risposto *“a nessuno dei disservizi lamentati sia in riferimento al “doppio” aumento ingiustificato per un totale di circa € 6,00 su un canone mensile di € 24,00 che per la difficoltà alla connessione bene a conoscenza della Tim fino al punto di dichiarare “Linea non Migliorabile” a tal proposito La informo che in considerazione di tutto ciò sono stato costretto a fare un nuovo abbonamento perdendo le agevolazione che avevo con quello precedente ed attualmente navigo con circa 40 MB”.*

Concludeva con il *“sollecitare alla Tim il completamento dei lavori della fibra dal momento che a xxx Centro solo nella mia piccola strada sono andati via senza completare i lavori”.*

4. Motivazione della decisione.

In primis, con riferimento alla domanda *sub ii)*, per la parte volta ad ottenere una risoluzione definitiva del problema della connessione fibra nella sua zona di residenza, si rileva che la stessa, avendo ad oggetto una richiesta di intervento sulla infrastruttura di rete, esula dalle competenze del Corecom ai sensi del sopracitato art. 20, comma 4, del Regolamento, atteso il carattere vincolato della pronuncia ad eventuali rimborsi/indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Tuttavia tale domanda sarà interpretata in relazione alle doglianze lamentate e, in un'ottica di *favor utentis*, sarà presa in esame secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, tenendo altresì conto della documentazione in atti, sarà valutata con riferimento a quanto indicato dall'istante nell'istanza di definizione della controversia e a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

In relazione all'oggetto della presente disamina, occorre precisare che i disservizi lamentati dall'istante sono qualificati dallo stesso come malfunzionamenti parziali del servizio dati, come segnalato in data 11 maggio 2024 e come generale lentezza del collegamento della rete di accesso ad internet.

Sul punto si rileva l'inammissibilità della domanda *sub ii)*, laddove fa riferimento alla lentezza del collegamento ad internet, per violazione del divieto del *ne bis in idem* sostanziale. Il predetto disservizio, infatti, è già stato oggetto di precedente provvedimento di rigetto adottato dallo scrivente Corecom con deliberazione n. 110/2023.

Tutto ciò posto, la presente controversia s'incentra sul funzionamento discontinuo del collegamento ad internet e sulla difformità delle condizioni contrattuali applicate in fattura.

Sull'erogazione discontinua del servizio di connettività ad internet

Parte istante lamenta, oltre alla lentezza, continue interruzioni del servizio di connettività ad internet, laddove l'operatore ha sostanzialmente risposto che trattasi di lentezza del collegamento, aggiungendo comunque l'assenza di segnalazioni tracciate.

La domanda dell'utente può trovare un limitato accoglimento nei termini che seguono.

In primis, a fronte delle doglianze dell'utente, viene in rilievo il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui *“il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento 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 mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, *ex art. 1218 c.c.*, che *“l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”*.

Vengono altresì in rilievo gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorché l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione

elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, 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.

Nel caso di specie, in generale, con riferimento al malfunzionamento parziale contestato, l'operatore, oltre ad aver eccepito l'assenza di segnalazioni, ha affermato la sostanziale regolarità dell'erogazione del servizio. Infatti ha, sul punto, rilevato che “[a]ll’esito della comunicazione di avvio del procedimento, (...) TIM ha testato la connessione dati presente sulla linea e ne ha verificato il perfetto funzionamento, trattandosi invero, al più, di occasionale lentezza nella navigazione”. Al riguardo, l’istante, con propria replica, ha ribadito che l’operatore era a conoscenza della “difficoltà alla connessione fino al punto di dichiarare “Linea non Migliorabile”. In ambito della replica l’istante ha aggiunto “che in considerazione di tutto ciò [era] stato costretto a fare un nuovo abbonamento”

La società TIM, ai fini di provare il “perfetto funzionamento” verificato dopo l’introduzione della presente controversia, avrebbe dovuto depositare copia dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet e la riferibilità temporale delle medesime. Documentazione questa non risultante agli atti del procedimento.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere completamente la responsabilità dell’operatore convenuto, si ritiene ai sensi dell’art. 1218 del Codice civile, che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità in ordine alla discontinua erogazione del servizio di connettività dati; ne consegue che deve essere riconosciuto all’istante un indennizzo proporzionato al disagio che ha interessato l’utenza *de qua*.

Per il calcolo dell’indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall’art. 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi che prevedono rispettivamente che “[n]el caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all’operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”.

Al riguardo occorre peraltro rilavare che l’art. 6 comma 3, del vigente Regolamento indennizzi prescrive che il presupposto necessario a far nascere in capo all’utente il diritto all’indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all’operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell’indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo.

A tal proposito l’istante ha dichiarato di aver segnalato il problema del malfunzionamento della linea n. 0585 87xxxx con PEC del 15 aprile 2024 e di aver, altresì, inviato in data 11 maggio 2024 ulteriore segnalazione per PEC. Di contro l’operatore ha dedotto l’assenza di segnalazioni in atti, pervenute prima del formulario UG dell’11 maggio 2024, in quanto i reclami sono sprovvisti di ricevuta di avvenuta consegna. Ne consegue che, attesa la contestazione dell’operatore, la prima segnalazione tracciata sarà assunta nella data dell’11 maggio 2024, ossia data di presentazione dell’istanza di conciliazione.

Tutto quanto premesso, richiamando le considerazioni sopra menzionate, ai fini dell’erogazione dell’indennizzo si ritiene di individuare, quale *dies a quo* del malfunzionamento parziale del servizio di accesso ad internet sull’utenza n. 0585 87xxxx, nel giorno 11 maggio 2024 e il *dies ad quem* nel 26 maggio 2024 data di presentazione dell’istanza di definizione.

Quindi, l’indennizzo per l’erogazione discontinua del servizio di connessione ad internet è pari ad euro 48,00 (16 giorni x euro 3,00 euro *pro die*).

Viceversa l’istante non ha diritto allo storno/rimborso della fatturazione in riferimento al periodo di malfunzionamento parziale del servizio di connettività ad internet lamentato da parte

istante, in quanto ha comunque usufruito del servizio sia pure con discontinuità (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR e n. 1/18/CIR).

Sulla fatturazione contestata.

L'istante contesta l'importo di euro 30,70 mensili, lamentando di aver subito un “*secondo aumento ingiustificato considerando che per i nuovi clienti è previsto un importo di € 24,90*”. Di contro l'operatore ha dedotto la genericità dell'istanza in quanto infondata.

La doglianza di cui alla richiesta *sub i)* non è meritevole di accoglimento per i motivi che seguono.

Preliminarmente si ritiene di delimitare il *thema decidendum* sulla scorta dei documenti agli atti.

Sempre in via preliminare, va rilevata la genericità della domanda in quanto l'utente non si è premurato di depositare la documentazione utile a sostegno delle proprie pretese, e neppure ha indicato il periodo interessato dalla problematica riferita.

In relazione a ciò, si osserva che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento della doglianza complessivamente intesa. Infatti l'utente chiede “*che venga eliminato almeno il secondo aumento ingiustificato considerando che per i nuovi clienti è previsto un importo di euro 24,90 mentre io pago euro 30,70*”, senza, tuttavia, circoscrivere il lasso temporale di riferimento e, in particolare, senza provare di aver presentato direttamente all'operatore Tim formali reclami in merito alla problematica e soprattutto senza allegare alcuna fattura.

Nel caso di specie, l'istante non ha prodotto alcuna lettera di reclamo, debitamente tracciata, per contestare la fatturazione interessata dalla variazione tariffaria come comunicata nell'ultima bolletta utile recapitata dall'operatore né le fatture in base alle quali poter verificare il *quantum* richiesto.

Pertanto, in difetto di tale documentazione, non è stato fornito, alcun conforto probatorio utile alla comprensione, da parte di questo Corecom, della *res controversa* inerente alla contestata fatturazione a seguito dell'esercizio dello *ius variandi* operato dal gestore telefonico. L'unica fattura in atti è la fattura “Aprile 2024” dell'importo di euro 25,70, da cui non è possibile evincere quanto contestato.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, la prova della regolarità della fatturazione e dei costi addebitati. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

DETERMINA

TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena Mobile) in parziale accoglimento dell'istanza del 26/05/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, l'importo di euro 48,00 (quarantotto/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di

presentazione dell'istanza, secondo le modalità indicate in istanza, a titolo d'indennizzo per l'erogazione discontinua del servizio di cui all'utenza n. 0585 87xxxx, al netto delle note di credito eventualmente emesse a tale titolo.

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 dirigente
Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)