

DELIBERA N. 8/2025

**XXXXX XXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/613323/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/01/2025;

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. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante *“L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”*; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione *“Corecom Puglia”* al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 08/06/2023 acquisita con protocollo n. 0154823 del 08/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa, rappresenta: «Contratto attivato in data 30/03/2021 tramite tecnico TIM, ma, senza router, pur compreso nel pacchetto, e quindi acquistato privatamente. In breve si accertava che la linea era inabilitata alla ricezione di chiamate provenienti dal gestore Vodafone. Si proponeva immediato reclamo attraverso il servizio telefonico 191 più volte sollecitato. Si riscontrava trattarsi di problema legato al settaggio della c.d. "rete intelligente". Il disservizio si prolungava e non veniva fornito alcun riscontro ai reclami proposti, così ponendo in essere ulteriori violazioni da parte dell'Azienda rispetto agli obblighi assunti. Si formalizzava a mezzo PEC del 23/06/2021 la volontà di risolvere il contratto per grave inadempimento con richiesta risarcitoria per danno professionale. La TIM SpA rimaneva inerte. Si migrava verso l'operatore Fastweb in data 30/09/2021. Il nuovo gestore che, entro un termine non superiore a 48 ore lavorative, risolveva il problema eliminando il perdurante disservizio del mancato collegamento in ricezione con le utenze Vodafone». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante chiede: I) che le venga riconosciuta l'intervenuta cessazione del contratto a far data dal 30/09/2021, con inesistenza di alcun proprio ulteriore obbligo di pagamento nei confronti di Telecom Italia SpA; con conseguente annullamento delle fatture emesse successivamente a tale data o comunque delle voci illegittimamente contabilizzate (invio fatture e costi attivazione); II) la restituzione degli importi illegittimamente pagati per i costi di invio fattura, stante la domiciliazione bancaria in relazione ai primi due bimestri di servizio: € 3,90 oltre IVA x 2; III) la restituzione degli importi illegittimamente pagati a titolo di contributo attivazione linea, stante l'errato funzionamento e la mancata corretta attivazione in relazione alle mensilità di aprile/maggio e giugno/luglio, per € 12,50 oltre IVA x 4; IV) la rifusione della spesa affrontata per l'acquisto del router "TIM Hub +", pari ad € 200,00; V) il risarcimento per ogni giorno di disservizio ai sensi della Carta dei Servizi, pari a complessivi € 2.992,00 oltre IVA (50% del canone mensile per ogni giorno di disservizio x 176 giorni di disservizio): 17,00 euro x 176; VI) il risarcimento per il disservizio prolungato oltre gg. 3 dalla segnalazione, pari ad € 300,00 in virtù della copertura assicurativa TIM Refund; VII) 300,00 euro di indennizzo per mancata risposta al reclamo ex art 12 all b del 268/18/cons. Così per complessivi € 3.849,80 oltre IVA.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, dalle verifiche effettuate nell'applicativo Siebel CRM e negli altri applicativi in uso TI, l'utenza in contestazione rientra in Tim in data 31/3/21 per poi migrare nuovamente ad altro OLo in data 29/9/21. Il rientro della linea è stato richiesto dal cliente con modem libero che prevede la configurazione a cura cliente per l'abilitazione della fonia VOIP. In data 31/3/2021 è pervenuto il TT CBV000061852062 a seguito del quale è stato inviato al cliente SMS di configurazione modem. In data 02/4/2021 è stata gestita un'assistenza a pagamento APB000061903051 per la configurazione del modem (di proprietà dell'istante). In data 04.04.2021 l'istante lamenta di non ricevere chiamate da altro operatore, TT chiuso nella stessa giornata (vedi retro cartellino allegato) Occorre precisare che in fase di migrazione qualora il

cliente non riceve da alcuni operatori la competenza è del Gestore cedente che deve sconfigurare la rete. Infatti il cliente ha avuto problemi nel rientro ma quanto è ripassato ad altro olo si è risolto tutto proprio perché il cedente che era Tim in quest'ultimo caso ha operato correttamente sconfigurando la rete intelligente completamente cosa non fatta da Vodafone quando il cliente a marzo 2021 rientrava in Tim e non riceveva da altri OLO. Detto ciò, appare palese che i disservizi lamentati non sono imputabili alla società convenuta. Negli archivi Telecom non vi è la presenza di altri reclami successivi ad Aprile 2021. In merito si evidenzia che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato, non risulta depositato neanche un'eventuale GU5. Ad abundantiam, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: “la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio che su di lui incombe” (Delibera Corecom Calabria n. 28/2020). Si deve evidenziare, inoltre, che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. In punto, poi, rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa. In paci è presente uno scoperto 729,84 (in allegato estratto conto – presenti fatture del 2015 – 2018 -2019 lasciate all'epoca scoperte essendo migrato ad altro olo- e fatture del 2021 in poi a seguito del rientro di cui al presente contenzioso. ATTUALMENTE E' MIGRATO NUOVAMENTE AD ALTRO OLO-. 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».

3. Motivazione della decisione

L'istanza formulata dall'utente può trovare parziale accoglimento, nei limiti e per le ragioni che seguono. La domanda sub I) non può essere accolta. Per la parte in cui si chiede il riconoscimento della cessazione del rapporto, sulla stessa deve prendersi atto della cessazione della materia del contendere, atteso che l'operatore ha rappresentato l'utenza come migrata. Nella parte in cui si chiede lo storno degli addebiti successivi alla migrazione, la stessa non può trovare accoglimento perché generica (non si specificano gli importi né, con completezza, le voci di costo) e perché non corredata dalle fatture di cui si chiede l'annullamento. Il 16 giugno 2023 questo Corecom chiedeva all'utente, ad integrazione istruttoria, il deposito delle fatture di cui si chiedesse lo storno o il rimborso. L'utente ha depositato una sola fattura datata 10 luglio 2021, dunque precedente alla migrazione. Per le stesse ragioni non può trovare accoglimento la domanda sub II), di “la restituzione degli importi illegittimamente pagati per i costi di invio fattura, stante la domiciliazione bancaria in relazione ai primi due bimestri di servizio: € 3,90 oltre

IIVA x 2", mancando in atti le relative fatture o reclami di contestazione. La domanda sub III), di "restituzione degli importi illegittimamente pagati a titolo di contributo attivazione linea, stante l'errato funzionamento e la mancata corretta attivazione in relazione alle mensilità di aprile/maggio e giugno/luglio, per € 12,50 oltre IVA x 4", non può trovare accoglimento, non essendo il disservizio rappresentato dall'utente in relazione alcuna con l'attivazione della linea e con i relativi costi. La domanda sub IV), di "rifusione della spesa affrontata per l'acquisto del router "TIM Hub +", pari ad € 200,00" non può trovare accoglimento, atteso che il contratto sottoscritto dall'utente prevedeva l'utilizzo di un router proprio. La domanda sub V), di "risarcimento per ogni giorno di disservizio ai sensi della Carta dei Servizi, pari a complessivi € 2.992,00 oltre IVA (50% del canone mensile per ogni giorno di disservizio x 176 giorni di disservizio): 17,00 euro x 176" deve essere riqualficata, in ottica di favor utentis, come richiesta di indennizzo per il disservizio lamentato, e può essere parzialmente accolta nei limiti e per le ragioni che seguono. L'operatore convenuto, su cui incombe l'onere probatorio circa la presenza di cause di esclusione della propria responsabilità, afferma che la mancata ricezione delle telefonate provenienti dall'operatore Vodafone sia imputabile a quest'ultimo operatore stesso, donor nella precedente operazione di migrazione, il quale non avrebbe "sconfigurato" la c.d. "rete intelligente". L'argomento, affermato ma non comprovato, non è di per sé sufficiente a esonerare l'operatore dalla propria responsabilità. Avendo puntualmente individuato la causa del disservizio, così come esposta nelle memorie allegate al presente procedimento, correttezza e buona fede nell'esecuzione del rapporto contrattuale avrebbero richiesto che l'operatore si adoperasse per informare dettagliatamente il cliente collaborando alla rapida risoluzione della problematica. Nella propria risposta ai reclami, invece, l'operatore si limita a negare la propria responsabilità e a rigettare le richieste dell'utente, senza indicare quale fosse il problema alla base del disservizio e conseguentemente una possibile risoluzione. Deve ritenersi, pertanto, che tale inottemperanza degli obblighi informativi abbia inciso causalmente nel perdurare del disservizio. Può dunque riconoscersi indennizzo per malfunzionamento del servizio, che, tuttavia, non può essere parametrato alla più grave ipotesi dell'interruzione del servizio di cui al comma 1, art. 6, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento Indennizzi). Trattandosi della mancata ricezione solo in entrata di chiamate provenienti da un solo operatore, si dovrà applicare il comma 2 del medesimo articolo, che si riferisce alla fruizione irregolare del servizio e che fissa la misura indennitaria di 3,00 euro pro die, raddoppiata a 6,00 euro in ragione della natura "affari" del contratto in applicazione dell'art. 11, co. 3, del Regolamento. Dies a quo è da fissarsi alla data del primo reclamo, ovvero il 4 aprile 2021; dies ad quem il 30 settembre 2021, data di cessazione del rapporto. Ne scaturisce un arco temporale di 179 giorni, che, moltiplicato per il parametro richiamato, darà luogo a un indennizzo di 1.074,00 euro. La domanda sub VI) di "risarcimento per il disservizio prolungato oltre gg. 3 dalla segnalazione, pari ad € 300,00 in virtù della copertura assicurativa TIM Refund" non può essere accolta, pena il riconoscimento di un doppio ristoro per il medesimo unico disservizio rappresentato e, per giunta, non essendo stata depositata in atti qualsivoglia documentazione relativa alla menzionata copertura. Non può infine essere accolta la domanda sub VII), di indennizzo per omesso riscontro al reclamo. Vero è che, come argomentato sopra, la risposta al reclamo da parte di Tim è da ritenersi incompleta e non esaustiva; vero è anche, tuttavia, che proprio tale mancanza è stata ritenuta decisiva per il riconoscimento dell'indennizzo a fronte del disservizio principale, e che il riconoscimento di un doppio indennizzo per il medesimo comportamento costituirebbe violazione del principio del ne bis in idem. La domanda deve dunque ritenersi assorbita nel riconoscimento dell'indennizzo per irregolare funzionamento del servizio.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, Tim Spa (Kena Mobile) è tenuta a corrispondere all'utente, mediante compensazione della posizione debitoria e, per l'eventuale residuo, mediante bonifico bancario su conto corrente a quest'ultima intestato, la somma di 1.074,00 (millesettantaquattro) euro a titolo di indennizzo per irregolare erogazione del servizio, con maggiorazione degli interessi a far data dalla presentazione dell'istanza di definizione e fino all'effettivo 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.

Bari, 28 gennaio 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco