AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

**DELIBERA N. 35/2024**

**XXX / TIM SPA**
**(GU14/682045/2024)**

**Il Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 06/11/2024;

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 L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo;

VISTA la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell'Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 24/05/2024 acquisita con protocollo n. 0143219 del 24/05/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'istante, per il tramite dell'Avv. XXX, contesta quanto di seguito: "*Linea interrotta per un mese dal 18 febbraio 2024 al 18 marzo 2024*".

In base a tali premesse, l'istante chiede:

i. L' indennizzo per malfunzionamento del servizio dal 18/02/2023 al 18/03/2024;

ii. L'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

iii. L'annullamento dell'insoluto fino a conclusione del ciclo di fatturazione.

Allega:

• Copia della fattura RP00173766 con scadenza 13/03/2024 per i consumi effettuati dal 01/01/2024 al 31/01/2024 (importo € 44,42);

• Copia della fattura RP00622005 con scadenza 16/06/2024 per i consumi effettuati dal 01/04/2024 al 30/04/2024 (importo € 43,55);

• Copia della fattura RP00868038 con scadenza 13/07/2024 per i consumi effettuati dal 01/05/2024 al 30/05/2024 (importo € 43,55).

**2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: "*L'utente ha dedotto un malfunzionamento della linea telefonica e chiesto il riconoscimento dell'indennizzo previsto dalla normativa regolatoria e/o dalle Condizioni Generali di Contratto. A tal fine, l'utente avrebbe dovuto allegare e/o dimostrare di aver inviato, preventivamente, rituale segnalazione di guasto/ reclamo. Ed infatti, se è vero che, alla luce dei consolidati principi desumibili dall'art. 1218 cod. civ. il creditore della prestazione (l'utente, nel contratto di somministrazione dell'utenza telefonica) è tenuto unicamente a dimostrare la fonte dell'obbligazione (contratto di utenza) e a lamentare l'inadempimento, spettando poi all'Operatore la dimostrazione di aver correttamente adempiuto o di non averlo potuto fare per fatto dello stesso creditore o per causa di forza maggiore, è altrettanto vero, che l'indennizzo dovuto ai sensi del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS non compensa*

*l'inadempimento dell'Operatore all'obbligazione principale e caratteristica del contratto di utenza (ossia, la somministrazione del servizio), bensì solo l'obbligo di intervenire tempestivamente nella riparazione del guasto. Tale obbligo può dirsi sussistente solo a seguito della segnalazione dell'utente e non potrebbe sussistere un ritardo se detta segnalazione non fosse avvenuta (infatti, l'art 13 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS richiama espressamente anche il precedente art. 6, riguardante il malfunzionamento del servizio). Rispetto al "ritardo", la segnalazione di guasto costituisce, pertanto, presupposto indefettibile, non potendovi essere "ritardo" nella richiesta di intervento ove quest'ultima difetti. Pur applicandosi i principi generali in materia di riparto dell'onere probatorio desumibili dall'art. 1218 cod. civ., l'utente che richieda l'indennizzo dovrà in conclusione allegare e dimostrare non solo la fonte dell'obbligazione (contratto) ma anche il fatto costitutivo della esigibilità dell'indennizzo e cioè la segnalazione di guasto (v. per tutte la decisione Corecom Lazio n.184 del 23/11/ 2015). Mancando la segnalazione di guasto, la richiesta di indennizzo va respinta. Si segnala che vi è, ad oggi, sulla linea oggetto dell'istanza intestata al Sig. XXX un insoluto di €87,10 relativo ai mancati pagamenti delle fatture 2024/RP00622005 emessa in data 16/05/2024 (scaduta in data 13/06/2024) e 2024/RP00868038 emessa in data 16/06/2024 (in scadenza in data 13/07/2024). Suddette fatture sono dovute e l'istante è tenuto, quindi, al pagamento. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito organo di rigettare l'avversa istanza perché infondata in fatto ed in diritto. Tim S.p.A, pertanto, chiede al Co.re.com Abruzzo di voler respingere nel merito l'istanza per i motivi sopra esposti*.".

**3. Le repliche dell'istante**

In riferimento alle memorie presentate da Tim SpA relativamente alla controversia di cui all'oggetto, l'istante rappresenta quanto di seguito: "*Si contesta quanto ex adverso prodotto, dedotto ed eccepito per i seguenti motivi in fatto e in diritto. L'utente si ritrovava con la linea interrotta per un mese dal 18 febbraio 2024 al 18 marzo 2024, nonostante numerosi reclami telefonici, come da dichiarazione*

*sostitutiva di atto notorio, pertanto sarà dovuto un indennizzo per malfunzionamento della linea e per mancata risposta ai reclami ex artt.6 e 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. In quanto alla richiesta di storno delle fatture è opportuno evidenziare che nel caso di specie, trovando applicazione il criterio di riparto degli oneri assertivi e probatori previsto dal combinato disposto degli artt. 1218 e 2697 cc e dal principio di vicinanza della prova, incombe al preteso creditore, il gestore telefonico, allegare e provare la fonte (legale o negoziale), ovvero il contratto in forma cartacea o la registrazione attestante l'esistenza del vincolo contrattuale in virtù del quale Tim ha eseguito la prestazione e oggi ne richiede la controprestazione in denaro da parte del nostro iscritto a causa dell'obbligazione di pagamento che assume inadempiuta (come tra l'altro copiosa giurisprudenza afferma: cfr. Cass. Civ. SS.UU. n.13533/2001; conf.: Cass. Civ. n.22361/2007; Cass. Civ. 4867/2006; Cass. Civ. 18315/2003). Va precisato, inoltre, che le fatture non costituiscono prova dell'esistenza di alcun credito, trattandosi come noto, di atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico, dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Per quanto riguarda il valore probatorio delle bollette, in materia di quantum dei con-sumi nei contratti di somministrazione di beni o servizi la Cassazione ha affermato in conformità all'art. 2697 cc ed al principio di vicinanza della prova che in caso di conte-stazione dei consumi esposti nella bolletta spetta al gestore telefonico provare il traffico concretamente erogato (ex multis: Cass Civ. Sez. 3, n. 10313/2004, Cass Civ. Sez. 3, n. 13193/2011). Orbene, in mancanza di idoneo assolvimento dell'onere probatorio contrattuale che ricade sul creditore, che dimostri la correttezza degli addebiti fatturati da parte dell'operatore, deve essere accolta la richiesta dell'utente di storno di queste ultime*".

Allega:

• Copia della dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà sottoscritta dall'istante in data 25/07/2024;

• Copia del sollecito di pagamento n. ASA11000000113 del 04/07/2024 per il mancato pagamento della fattura RP00622005 con scadenza 16/06/2024 per i consumi effettuati dal 01/04/2024 al 30/04/2024 (importo € 43,55).

**4. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Nel caso di specie l'istante contesta l'interruzione dei servizi collegati alla linea telefonica XXX dal 18/02/2023 al 18/03/2024 e, in ragione di essa, chiede l'annullamento della fatturazione emessa fino alla conclusione del ciclo di fatturazione, il riconoscimento dell'indennizzo per la mancata fruizione dei servizi collegati alla suddetta linea telefonica e per la mancata risposta ai reclami.

Relativamente alla richiesta con la quale l'istante chiede all'adito Co.re.com di disporre l'indennizzo per l'avvenuta interruzione dei servizi collegati alla linea telefonica XXX dalla data del 18/02/2024 fino al 18/03/2024, dall'esame degli atti presenti nel fascicolo documentale la stessa non risulta essere accoglibile per le seguenti ragioni.

L'operatore, nelle proprie memorie difensive, sostiene di non avere mai ricevuto nessuna segnalazione del guasto in prossimità del periodo in cui l'istante asserisce di aver subito la suddetta interruzione del servizio e che, in mancanza di essa, non è possibile soddisfare la richiesta di indennizzo in quanto, pur applicandosi i principi generali in materia di riparto dell'onere probatorio desumibili dall'art. 1218 cod. civ., l'utente che lo richiede deve allegare e dimostrare non solo la fonte dell'obbligazione (contratto) ma anche il fatto costitutivo della esigibilità dell'indennizzo e cioè la segnalazione di guasto, nella ipotesi di specie assente.

L'istante, al contrario, nelle proprie controdeduzioni alle memorie dell'operatore , ha dichiarato di avere subito l'interruzione dei servizi nel periodo considerato e di avere inviato numerosi reclami telefonici, come da dichiarazione sostitutiva di atto notorio sottoscritta in data 25/07/2024.

Sul punto si rammenta che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Va, tuttavia, parimenti richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr del. 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

A ciò si aggiunga che l'art. 13, comma 1 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: "1. Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo

dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente", mentre il successivo art. 14, comma 4 prescrive che: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento 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 venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte".

Dall'esame della documentazione in atti emerge che, successivamente al deposito delle memorie di Tim, la parte istante ha prodotto una dichiarazione sostitutiva di atto notorio, rilasciata ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 445/2000 e ss.mm.ii., datata 25/07/2024 in cui, dopo aver ribadito: "di aver ricevuto una interruzione della linea telefonica dal 18/02/2024 al 17/03/2024", dichiara altresì: "di aver reclamato telefonicamente a più riprese".

A ben guardare, pertanto, prescindendo dalla valutazione circa la spendibilità, a fini probatori, nella presente sede dello strumento della dichiarazione prodotta dall'istante ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 445/2000, ai fini, peraltro, della sostanziale ripetizione dei medesimi fatti già narrati mediante formulari UG e GU14 nel tempo depositati al Corecom, aggiungendo quale unico elemento descrittivo nuovo quello riferito all' asserito " reclamo prodotto mediante numerose chiamate telefoniche" di cui, tuttavia, non vengono precisate né date né elenco, nulla viene in altro modo ulteriormente precisato dall'istante e nessuna traccia risulta essere presente in atti di reclami effettuati in forma scritta.

Rispetto, pertanto, alla richiesta di indennizzo per l'asserita interruzione dei servizi dal 18/02/2024 al 18/03/2024, non risultando agli atti provato l'avvenuto invio di una segnalazione di guasto da parte dell'istante , non si rinvengono nel caso di specie i presupposti richiesti ai fini della possibile trattazione dello stesso nella presente sede.

Relativamente alla richiesta d'indennizzo per mancata risposta ai reclami se specifica quanto segue.

L'istante ha dichiarato di avere effettuato numerosi reclami telefonici nella dichiarazione sostitutiva di atto notorio inserito in atti in data 25/07/2024. L'operatore, al

contrario, ha affermato di non avere mai ricevuto alcuna segnalazione a mezzo telefonico e nessun reclamo scritto.

L'art. 22, commi 1 e 3 delle Condizioni Generali di abbonamento al servizio voce e dati di TIM prevede che: "1. I reclami relativi ad importi addebitati in Fattura devono essere segnalati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione, salvo eventuali casi di ritardo nel recapito opponibili validamente dal Cliente. Le suddette segnalazioni possono essere effettuate al Servizio Clienti 187 o inviate mediante le altre modalità indicate nella Carta dei Servizi. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella Fattura entro la data di scadenza della stessa. Nel caso in cui il Cliente non paghi entro la scadenza indicata in Fattura gli addebiti oggetto di reclamo, TIM sospende, fino alla comunicazione dell'esito del reclamo stesso, l'applicazione di quanto previsto negli Articoli 19 e 20. 3. L'esito del reclamo è comunicato al Cliente entro 30 Giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto".

L'art. 12 dell'Allegato A, Delibera 73/11/Cons e ss.mm.ii, inoltre, dispone che: "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300." .

Nel caso di specie l'istante si è limitato ad inserire nel fascicolo documentale dell'istanza la sola dichiarazione di atto di notorietà in cui asserisce di avere effettuato numerosi reclami trasmessi all'operatore telefonicamente, senza, tuttavia, indicare né la data di trasmissione né tantomeno il contenuto delle stesse e non ha dato prova di avere inoltrato alcun reclamo scritto per contestare i costi fatturati dal gestore prima dell'inoltro della istanza di tentativo di conciliazione in data 12/04/2024.

Pertanto, per le predette ragioni, la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, non risulta essere meritevole di accoglimento.

Relativamente alla richiesta di annullamento dei costi inseriti nelle fatture emesse dal gestore fino a conclusione del ciclo di fatturazione si specifica quanto segue.

L'istante chiede l'annullamento delle fatture emesse dal gestore non soltanto nel periodo di asserita presenza del disservizio (18/02/24 – 18/03/24), ma durante il corso

del rapporto contrattuale che, nonostante la richiesta di relativa chiusura avanzata nel presente procedimento, allo stato attuale risulta essere tuttora in corso.

Lo stesso, nelle controdeduzioni inserite in risposta alle memorie dell'operatore sul punto ha evidenziato che, trovando applicazione il criterio di riparto degli oneri assertivi e probatori previsto dal combinato disposto degli artt. 1218 e 2697 cc e dal principio di vicinanza della prova, incombe al preteso creditore, il gestore telefonico, allegare e pro-vare la fonte (legale o negoziale), ovvero il contratto in forma cartacea o la registrazione attestante l'esistenza del vincolo contrattuale in virtù del quale Tim ha eseguito la pre-stazione e di cui richiede la controprestazione in denaro a causa dell'obbligazione di pa-gamento che assume inadempiuta.

Il gestore, da parte sua, si è limitato a segnalare la presenza del mancato pagamento di €87,10 relativo ai mancati pagamenti delle fatture 2024/RP00622005 emesse in data 16/05/2024 (scaduta in data 13/06/2024) e 2024/RP00868038 del 16/06/2024 (in scadenza in data 13/07/2024).

Dall'esame degli atti allegati alla presente istanza, risulta la presenza della dichiarazione sostitutiva di atto notorio del 25/07/2024 nella quale l'istante, evidenziando la presenza di problemi di interruzioni di linea, dichiarava di avere effettuato numerose chiamate telefoniche , documento dalla cui lettura emerge non tanto la contestazione delle somme fatturate dal gestore ma la segnalazione di un disservizio nella fruizione della linea.

Nulla, inoltre, è stato documentato in atti relativamente alle segnalazioni che l'istante asserisce avere effettuato telefonicamente nei confronti dell'operatore.

Ciò che risulta, inoltre, essere nel caso di specie peculiare risiede nel fatto che sia stato lo stesso istante ad inserire in atti la fatturazione emessa dal gestore per il pagamento dei canoni relativi ai mesi di gennaio, aprile e maggio 2024, per periodi di tempo diversi dalla asserita interruzione dei servizi ( febbraio/marzo 24), per i quali, verosimilmente, il pagamento degli stessi avrebbe dovuto essere effettuato.

In ragione, pertanto, della mancata produzione dei reclami finalizzati alla contestazione delle fatture emesse, la richiesta di annullamento integrale dell'insoluto non risulta essere meritevole di accoglimento.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente

**DELIBERA**

**1.** Il Co.re.com Abruzzo rigetta integralmente l'istanza prodotta da XXX, per il tramite dell'Avv. XXX, nei confronti dell'operatore Tim Spa, nei termini sopra evidenziati;

**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.

L'Aquila, 06/11/2024

F.to
IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii.

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM