

DELIBERA N. 118/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Tim S.p.A. (Kena mobile)
(GU14/661162/2024)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione dell'11 luglio 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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

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 Comitato 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 06/02/2024 acquisita con protocollo n. 0036564 del 06/02/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto privato avente ad oggetto l’utenza fissa n. 050 53xxxx, contesta all’operatore Tim S.p.A. (Kena mobile) di seguito Tim, il malfunzionamento totale della linea telefonica *de qua*, a partire dal 11 agosto 2023, nonché la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato:

- di essere cliente Tim, in relazione all’utenza n. 050 53xxxx;
- che “*la linea voce/dati [relativa all’utenza n. 050 53xxxx] si è interrotta l’11 agosto 2023 e [che] il guasto si è protratto per mesi*”;
- di avere quindi effettuato “*innumerevoli solleciti al servizio clienti*” di Tim inviando, in particolare, al gestore telefonico un reclamo Pec, datato 21 settembre 2023, non riscontrato;
- di avere poi verificato che “*la linea [de qua] ha subito un’interruzione dal giorno 11 agosto 2023 e [che] ha ripreso a funzionare solo in data 20 ottobre 2023*”, a seguito di un intervento tecnico, effettuato da un incaricato Tim.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) lo “*storno [dell’] insoluto*”;
- ii) il “*rimborso [dell’] indebito pagato da agosto 2023*”;
- iii) un “*indennizzo per malfunzionamento*” dell’utenza n. 050 53xxxx;
- iv) un indennizzo “*per [la] mancata risposta al reclamo*”.

In data 31 gennaio 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.

2. La posizione dell’operatore.

L'operatore TIM ha fatto pervenire, in data 25 marzo 2024, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche e integrazioni, una memoria difensiva con documentazione allegata nella quale, con riguardo all'oggetto della controversia, nel confermare che la presente controversia riguarda l'"Utenza fissa, n. 05053xxxx [attualmente] Attiva" ha preliminarmente eccepito la "genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie", lamentando l'infondatezza dell'istanza e la carenza di documentazione a supporto delle contestazioni dell'utente.

Al riguardo l'operatore ha precisato che l'istante "sostiene di aver subito presunti malfunzionamenti sulla linea 05053xxxx dall'11 agosto 2023 in poi; disservizi che TIM non avrebbe mai risolto. Sulla scorta di tali presupposti, la controparte richiede indennizzi e storni. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza neppure indicare puntualmente il dies a quo ed il dies ad quem del contestato malfunzionamento, dei singoli episodi e, comunque, le modalità con le quali l'asserito disservizio si sarebbe manifestato".

Il gestore telefonico ha, inoltre, dedotto che "l'istante, inoltre, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha documentato puntualmente, per l'intero periodo indicato, l'invio di reclami o segnalazioni a TIM" precisando ulteriormente che l'utente "non ha neppure depositato le fatture contestate per le quali oggi viene richiesto lo storno ed il rimborso, né tantomeno la prova del relativo pagamento".

Tim ha, poi, ricordato che "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 richiede il rimborso o lo storno. Deve, altresì, essere depositata la prova del pagamento delle somme per le quali viene formulata richiesta di rimborso. In mancanza di tale allegazione 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)".

A sostegno di quanto sopra affermato, Tim ha richiamato la "Delibera DL/193/15/CRL e [la] Delibera DL 186/15/CRL" emesse dal Corecom Lazio e la "del. n. 161/16/CIR" emessa da AGCOM.

Nel merito l'operatore ha sostenuto, in primo luogo, l'"infondatezza delle richieste pecuniarie perché di importo superiore rispetto alla normativa regolatoria".

Al riguardo, l'operatore ha affermato che l'istante formula indirettamente una domanda di risarcimento danni" atteso che "quanto domandato a titolo di indennizzo (euro 1.500,00) altro non è che una richiesta di risarcimento danni atteso l'importo esorbitante e svincolato dalle ipotesi previste dal Regolamento di cui all'allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS" e che in quanto tale esula dalla competenza del Corecom.

L'operatore, in secondo luogo, in relazione all'asserito malfunzionamento dell'utenza de qua, ha precisato che "il presunto disservizio, che è stato segnalato dall'istante [in]data 26 settembre 2023, ha riguardato la connessione ADSL ma non è dipeso da Tim. Infatti, l'istante era dotato di un modem di proprietà dell'istante ed evidentemente malfunzionante, in quanto non permetteva una navigazione ottimale (ma il servizio è sempre stato erogato da Tim correttamente). Una volta sostituito il modem personale con il modem TIM HUB, a seguito di intervento tecnico del 20 ottobre

2023 (cfr. Doc. 1 – fattura “Novembre 2023” contenente l’intervento tecnico e l’avvio della rateizzazione del Tim Hub), la connessione ADSL ha funzionato perfettamente”.

Sulla base di quanto sopra dedotto, Tim ha dedotto che, “non essendo stato, il malfunzionamento, causato da Tim ma da un dispositivo del quale Tim non poteva rispondere, nessun indennizzo ex art. 6 può essere riconosciuto all’istante”.

3. La replica dell’istante

Parte istante nell’ambito del contraddittorio, con nota di replica del 1 aprile 2024 inoltrata per il tramite del proprio legale di fiducia, ha precisato che “la linea [n. 050 53xxxx] del cliente ha subito un’interruzione dal giorno 11 agosto 2023 ed ha ripreso a funzionare solo in data 20 ottobre 2023 quando i tecnici della TIM hanno sostituito il modem TIM HUB” precisando che “per oltre 2 mesi il cliente è rimasto senza linea ADSL nonostante il regolare pagamento delle fatture e gli innumerevoli solleciti al servizio clienti”.

L’utente ha poi proseguito affermando che l’operatore non “ha risposto neppure al reclamo [inviato]a mezzo PEC del 21 settembre 2023 che si produce, con ricevuta di avvenuta consegna” insistendo, inoltre, “nella richiesta di indennizzo sia per il guasto linea ADSL che per la mancata risposta al reclamo, oltre al rimborso di quanto indebitamente pagato dall’agosto all’ottobre 2023 quando il servizio non funzionava”.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si osserva quanto segue:

- non si ritiene meritevole di accoglimento l’eccezione dell’operatore TIM circa la genericità e l’indeterminatezza nella descrizione dei fatti da parte della società istante e l’assenza di documentazione probatoria in punto di storno dell’insoluto, atteso che, ad avviso di questo Corecom, la documentazione istruttoria complessivamente considerata permette una puntuale e precisa ricostruzione dei fatti oggetto della presente controversia considerato che, comunque, l’utente ha tra l’altro prodotto, agli atti, in relazione all’utenza fissa n. 050 53xxxx, il testo della comunicazione Pec, datata 21 settembre 2023, nella quale esplicitava a Tim le proprie doglianze, trasmessa dal proprio legale di fiducia e ricevuta dall’operatore in data 26 settembre 2023.
- con riferimento all’eccezione dell’operatore TIM circa la formulazione indiretta di una domanda di risarcimento danni da parte della parte istante in relazione alla quantificazione economica complessiva delle richieste per “euro 1.500,00”, si osserva che, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del vigente Regolamento, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all’erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, si rappresenta che la suddetta domanda in un’ottica di *favor utentis*, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, sarà ricondotta

all'oggetto della presente disamina ed interpretata, come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

Inoltre le domande *sub i)* e *sub ii)* aventi, rispettivamente, ad oggetto la richiesta di storno dell'insoluto e la richiesta di rimborso dell' indebito pagato da agosto 2023, a prescindere dalla loro generica formulazione, sempre in un'ottica di *favor utentis*, verranno prese in esame secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, saranno ricondotte alla medesima vicenda contrattuale e correttamente valutate, in questa sede, congiuntamente alla domanda *sub iii)* nell'ambito del contestato malfunzionamento totale dell'utenza n. 050 53xxxx, a partire dal 11 agosto 2023 e fino al 20 ottobre 2023.

Ciò premesso, la presente disamina avrà ad oggetto un lamentato malfunzionamento totale dell'utenza n. 050 53xxxx nonché la mancata risposta al reclamo Pec datato 21 settembre 2023.

Sul malfunzionamento totale dell'utenza fissa n. 050 53xxxx

L'istante ha lamentato un malfunzionamento totale dell'utenza fissa n. 050 53xxxx, dal giorno 11 agosto 2023 fino al 20 ottobre 2023, richiedendo i relativi indennizzi previsti dalla normativa ed il rimborso di quanto pagato indebitamente in relazione ad esso, laddove l'operatore ha, di contro, dedotto che *“non essendo stato, il malfunzionamento, causato da Tim ma da un dispositivo del quale Tim non poteva rispondere, nessun indennizzo ex art. 6 può essere riconosciuto all'istante”*.

Le domande *sub i)*, *sub ii)* e *sub iii)*, rilette come in premessa e congiuntamente considerate, sono meritevoli di parziale accoglimento, come di seguito esposto.

In primis, si richiama 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”*.

Sul punto giova inoltre precisare che, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, l'operatore che non garantisce l'erogazione del servizio secondo quanto promesso, e che non prova di aver posto in essere comportamenti volti a evitare, rimuovere o superare l'ostacolo tecnico, è responsabile nei confronti dell'utente in quanto, ai sensi del combinato normativo degli articoli 1218 e 1256 del Codice civile, si presume, fino a prova contraria, che l'impossibilità sopravvenuta temporanea o definitiva della prestazione stessa sia imputabile al debitore. In proposito, la giurisprudenza di legittimità è costante nel ritenere che l'impossibilità sopravvenuta che libera dall'obbligazione (se definitiva) o che esonera da responsabilità per ritardo

(se temporanea), deve essere obiettiva, assoluta e riferibile al contratto e alla prestazione ivi contemplata e deve consistere non in una mera difficoltà, ma in un impedimento, del pari obiettivo e assoluto, tale da non poter essere rimosso (cfr. da ultimo Cassazione civile, sez. II, 30 aprile 2012 n. 6594435 – Cassazione civile, sez. III, 05 agosto 2002 n. 117174).

Infine, gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, sono 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 che ci occupa la società TIM, a fronte della contestazione dell'utente, ricevuta per la prima volta il 26 settembre 2023 (come emerge dalla ricevuta di avvenuta consegna di PEC datata 21 settembre 2023), avrebbe dovuto fornire evidenza della regolare erogazione/fruizione del servizio dati da parte dell'utente dall'inizio del predetto malfunzionamento e/o di avere svolto tutte le azioni necessarie alla risoluzione delle problematiche lamentate dall'istante.

Con riferimento alle doglianze dell'istante, si precisa che, con la segnalazione sopracitata, lamentava che, a partire dal 11 agosto 2023, prendeva *“contezza della mancanza della linea internet”*, problematica che risolveva il 20 ottobre 2023, giorno in cui a seguito dell'intervento tecnico di Tim, *“la linea del cliente (...) ha ripreso a funzionare”*. L'utente, in relazione al periodo complessivo di malfunzionamento della linea ADSL n. 050 53xxxx a sé intestata, ha sostenuto, in istanza, che *“la linea (...) si è interrotta l'11 agosto 2023 e [che] il guasto si è protratto per mesi”* per poi precisare, nelle proprie memorie di replica del 1 aprile 2024 che *“la linea (...) ha subito un'interruzione dal giorno 11 agosto 2023 ed ha ripreso a funzionare solo in data 20 ottobre 2023 (...)”* e che, pertanto, in tale periodo *“il cliente è rimasto senza linea ADSL”*.

Quindi, da un esame del corredo istruttorio, si rileva che il malfunzionamento totale dell'utenza n. 050 53xxxx ha in realtà per oggetto esclusivamente il servizio di connettività a internet. È infatti l'utente stesso a precisare, prima nel reclamo ricevuto il 26 e successivamente nelle proprie memorie di replica del 1 aprile 2024, rispettivamente, che *“la linea internet non risulta (...) funzionante”* e di essere *“rimasto senza linea ADSL”* a causa di un guasto della stessa.

A conferma di ciò, anche il gestore telefonico nelle proprie memorie difensive ha, sul punto, dedotto che *“il presunto disservizio, (...) ha riguardato la connessione ADSL (...)”*.

Il gestore telefonico, a fronte della contestazione dell'istante, pur non avendo nulla ha dedotto in relazione all'asserito periodo di inizio del malfunzionamento del servizio di connessione dati, indicato dall'istante nel giorno 11 agosto 2023, nelle proprie in memorie difensive ha affermato che il *“disservizio, (...) è stato segnalato dall'istante [in] data 26 settembre 2023”* confermando, altresì, che lo stesso è stato risolto *“a seguito di intervento tecnico del 20 ottobre 2023”*, nell'ambito del quale *“i tecnici della TIM hanno sostituito il modem TIM HUB”*.

A fronte della doglianza dell'istante, l'operatore ha dedotto che il malfunzionamento *“riguarda[n]te la connessione ADSL (...) non è dipeso da Tim. Infatti, l'istante era dotato di un*

modem di proprietà dell'istante ed evidentemente malfunzionante, in quanto non permetteva una navigazione ottimale (ma il servizio è sempre stato erogato da Tim correttamente). Una volta sostituito il modem personale con il modem TIM HUB, a seguito di intervento tecnico del 20 ottobre 2023 (cfr. Doc. 1 – fattura “Novembre 2023” contenente l'intervento tecnico e l'avvio della rateizzazione del Tim Hub), la connessione ADSL ha funzionato perfettamente”.

Dal canto suo l'istante, in sede di memorie di repliche, pur confermando che *“i tecnici della TIM hanno sostituito il modem TIM HUB”*, in data 20 ottobre 2023, e che a partire da tale data *“la linea [de qua] (...) ha ripreso a funzionare”*, ha ribadito che *“per oltre 2 mesi [dal 11 agosto 2023 al 20 ottobre 2023] (...) è rimasto senza linea ADSL nonostante il regolare pagamento delle fatture e gli innumerevoli solleciti al servizio clienti”* di Tim, facendo risalire tale malfunzionamento al verificarsi di un *“guasto [della stessa] linea ADSL”*.

Orbene, nel caso in esame, la società convenuta non ha provato che la causa del malfunzionamento del servizio di connettività dati, sull'utenza n. 050 53xxxx lamentato dal cliente, fosse sicuramente dipeso da un guasto del modem già in possesso dell'istante tale da impedire allo stesso l'utilizzo di internet e che, per tale motivo, il disservizio non fosse ascrivibile alla propria responsabilità tecnico-giuridica.

La sostituzione del modem da parte del gestore telefonico, pacificamente avvenuta in data 20 ottobre 2023 con un router *“Tim Hub”*, confermata anche dall'istante, non può essere considerata di per sé sufficiente ad esonerare Tim da una propria responsabilità in relazione al malfunzionamento lamentato dal cliente, non avendo comunque allegato in memoria, a sostegno di quanto dedotto, la documentazione tecnica attestante l'intervento *in loco* di un proprio incaricato, dalla quale desumere con chiarezza che il malfunzionamento della *“linea ADSL”* fosse dipeso da un guasto del modem, già nella disponibilità dell'utente.

Al riguardo si rileva che nessun rilievo assume la *“fattura “Novembre 2023” [n. RL0594xxxx del 16/11/2023] contenente [l'addebito del[l']intervento tecnico e l'avvio della rateizzazione del Tim Hub”* allegata in memoria dall'operatore, a sostegno della propria posizione, in quanto l'istante non ha contestato in atti né l'effettuazione dell'intervento tecnico, del 20 ottobre 2023, da parte di Tim, , né l'acquisizione rateizzata di un modem *“Tim Hub”*, fornito dal gestore stesso. [spostato Vanna]

Inoltre, vi è da segnalare che l'intervento tecnico dell'operatore del 20 ottobre 2023, non può certo dirsi essere stato tempestivo essendo stato effettuato, da Tim, a distanza di 24 giorni rispetto al ricevimento, avvenuto in data 26 settembre 2023, del reclamo Pec dell'istante, con il quale veniva segnalato il malfunzionamento della linea internet.

L'operatore, in altre parole, non ha fornito alcuna prova dell'avvenuto esatto adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto, ossia di essersi attivato tempestivamente per la risoluzione della problematica, attribuita, come detto, dall'operatore al modem di proprietà senza addurre alcuna giustificazione in merito.

La società Tim si è limitata, infatti, ad evidenziare che *“non essendo stato, il malfunzionamento, causato da Tim ma da un dispositivo del quale Tim non poteva rispondere, nessun indennizzo ex art. 6 può essere riconosciuto all'istante”*.

L'operatore, ad esonero della propria responsabilità, oltre che a dimostrare il tempestivo intervento, avrebbe dovuto depositare copia dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni

internet, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato. D'altro canto, si rileva che Tim avrebbe potuto fornire idonei riscontri probatori, dai quali dedurre la regolarità dell'erogazione del servizio dati, quantomeno dal 26 settembre 2023, giorno nel quale era inequivocabilmente venuto a conoscenza del lamentato malfunzionamento, al 20 ottobre 2023 giorno nel quale, l'operatore aveva provveduto a ripristinare il servizio di connessione internet, sull'utenza n. 050 53xxxx.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere 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 ai disservizi subiti caratterizzati dal malfunzionamento del servizio di connessione ad internet. Ne consegue che deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio lamentato in istanza.

Nel caso di specie trova quindi applicazione l'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale “[i]n 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 d'interruzione”.

L'art. 6 comma 3, del citato Regolamento indennizzi prescrive, inoltre, che il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento è che il disservizio venga segnalato all'operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo.

Per quanto concerne il periodo indennizzabile, si determina pertanto il *dies a quo* nel giorno 26 settembre 2023 (data di ricevimento, da parte di Tim del reclamo Pec dell'istante datato 21 settembre 2023) e il *dies ad quem* nel giorno 20 ottobre 2023 (data in cui “la linea del cliente (...) ha ripreso a funzionare”, come confermato da entrambe le parti).

Pertanto, in relazione al periodo di n. 24 giorni di malfunzionamento totale del servizio di connettività a internet, sull'utenza n. 050 53xxxx, l'istante ha diritto ad un indennizzo pari a euro 144,00 (centoquarantaquattro/00), computato nella misura di euro 6,00 *pro die*. Da tale importo dovranno essere detratte le eventuali note di credito erogate dall'operatore a tale titolo.

Inoltre, l'operatore è tenuto alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento al servizio di accesso ad internet, sull'utenza fissa n. 050 53xxxx, nello stesso periodo per il quale l'utente ha diritto ad un indennizzo per il sopra indicato malfunzionamento, ovvero dal giorno 26 settembre 2023 al giorno 20 ottobre 2023. Dovrà, inoltre, essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo, datato 21 settembre 2023 e trasmesso a Tim via Pec tramite un legale di fiducia laddove l'operatore ha, di contro, dedotto di avere agito correttamente in relazione ad esso.

La doglianza dell'istante *sub iv)* è meritevole di parziale accoglimento, per le ragioni che seguono.

In via generale si richiama l'articolo 1, lett. d) della delibera 179/03/CSP nel quale si definisce *“reclamo, l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata”*.

Preliminarmente, si osserva che gli *“innumerevoli solleciti al servizio clienti”* che la parte istante ha rappresentato di avere effettuato all'operatore non possono, in tale sede, essere presi in considerazione in quanto generici e non debitamente documentati in istanza. Si rileva, infatti, che a nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver effettuato delle segnalazioni all'operatore se non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, delle stesse.

Dalla documentazione agli atti si evince che la parte istante, tramite il proprio legale di fiducia, ha effettuato formale reclamo, datato 21 settembre 2023, inviato mediante PEC al recapito telecomitalia@pec.telecomitalia.it, e ricevuto dall'operatore, in data 26 settembre 2023, asseritamente non riscontrato da Tim con il quale l'istante, da una parte, segnalava, a partire dal giorno 11 agosto 2023, *“la mancanza della linea internet [relativa all'utenza n. 050 53xxxx] nonostante il regolare pagamento delle (...) fatture”* e, dall'altra, richiedeva all'operatore di *“annullare la (...) bolletta in emissione relativa ai consumi di agosto 2023 e [di] ricalcolarla in base all'effettivo funzionamento della linea internet”*. Tale reclamo Pec è stato allegato dall'utente, con la relativa ricevuta di avvenuta consegna, nell'ambito delle proprie memorie di replica del 1 aprile 2024.

Di contro, l'operatore nelle proprie memorie ha, sul punto, dapprima dedotto che, *“l'istante, (...) non ha documentato (...) l'invio di reclami o segnalazioni a TIM”* per poi ammettere esplicitamente il ricevimento dello stesso nel momento in cui ha affermato che *“il presunto disservizio, (...) è stato segnalato dall'istante [in] data 26 settembre 2023, [ed] ha riguardato la connessione ADSL (...)”*.

Pertanto, deve ritenersi che il reclamo Pec dell'istante, datato 21 settembre 2023, sia entrato inequivocabilmente nella sfera di conoscenza del gestore telefonico, il giorno 26 settembre 2023.

Se appare incontestato che la problematica relativa al malfunzionamento della connessione dati sia stata risolta da Tim, in data 20 ottobre 2023, con un intervento di un proprio tecnico, dagli atti del procedimento non risulta provato che l'operatore abbia fornito, al sopra indicato reclamo, un riscontro scritto sulla richiesta dell'istante di *“annullare la (...) bolletta in emissione relativa ai consumi di agosto 2023”* e sulla richiesta di ricalcolo della fatturazione stessa.

In concreto, la società Tim, al fine di escludere la propria responsabilità, avrebbe dovuto fornire nel corso dell'istruttoria idonea documentazione attestante l'avvenuta corretta gestione del reclamo, da essa ricevuto in data 26 settembre 2023.

Ciò premesso, parte istante ha diritto all'indennizzo, di cui all'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS come da ultimo modificato dalla Delibera n. 347/18/CONS che dispone quanto segue: *“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 ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque non superiore a

45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata o ritardata risposta ai reclami inviati, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "per mancata o ritardata risposta al reclamo", ai sensi delle citate previsioni.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore per l'omessa risposta al reclamo ricevuto da Tim il 26 settembre 2023, si determina il *dies a quo* nella data del 26 ottobre 2023 ed il *dies ad quem* nel giorno 31 gennaio 2024, data dell'udienza di conciliazione, in occasione della quale l'istante ha potuto interagire con l'operatore.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per i 97 giorni di mancata risposta al reclamo, pari ad euro 242,50 (duecentoquarantadue/50).

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX, nei confronti dell'operatore TIM S.p.A. (Kena mobile), per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, l'importo di euro 144,00 (centoquarantaquattro/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, secondo le modalità indicate in istanza, a titolo d'indennizzo per malfunzionamento totale del servizio di connettività ad internet, sull'utenza n. 050 53xxxx, dal giorno 26 settembre 2023 al giorno 20 ottobre 2023, al netto delle note di credito eventualmente emesse a tale titolo.
3. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, secondo le modalità indicate in istanza) di quanto fatturato

con riferimento al servizio di accesso ad internet, sull'utenza fissa n. 050 53xxxx, nello stesso periodo per il quale l'utente ha diritto ad un indennizzo per l'avvenuto malfunzionamento, ovvero dal giorno 26 settembre 2023 al giorno 20 ottobre 2023. Dovrà, inoltre, essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

4. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo di euro 242,50 (duecentoquarantadue/50) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 11 luglio 2024

Il Presidente
Marco Meacci

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