



**DELIBERA N. 133/2024/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**(GU14/668449/2024)**

**XXX / Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile)**

### **Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 31 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 Regionale 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 della società XXX, del 13/03/2024 acquisita con protocollo n. 0078000 del 13/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante, titolare di un contratto *business*, contesta all’operatore TIM S.p.A. (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE, di seguito, per comodità, Tim) l’interruzione totale dei servizi sull’utenza n. 055 33xxxx.

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

- dal mese di ottobre 2023 constatava di essere “*privo della linea telefonica e della linea internet, con conseguente impossibilità di utilizzare il pos ed il registratore di cassa per la chiusura giornaliera*”.
- Segnalava immediatamente il problema; veniva aperto il ticket del “*18 ottobre [2023] con la [relativa] pratica n. 008749xxxx*”.
- Con PEC del 21 dicembre 2023 inviava all’operatore un reclamo ad oggetto “*richiesta indennizzo*” con il quale “*chied[eva] risarcimento per il forte disagio ancora presente sulla linea 055/33xxxx della [propria] attività commerciale*”. Nel riepilogare gli avvenimenti relativi al malfunzionamento subito, lamentava che gli erano “*stati arrecati (...) danni non indifferenti, (...)*”:

*1) Perdita di vendite per il mancato funzionamento del pos dovuto ad assenza di linea;*

*2) Mancata raggiungibilità dell’attività, per più di due mesi, da parte della clientela;*

3) *Impossibilitato a comunicare preventivi per lavori, con conseguente rallentamento dei lavori e malcontento dei clienti;*

4) *Internet mal funzionante, ecc.”*

- Stante la mancata risoluzione delle problematiche sopracitate, in data 2 gennaio 2024, nell’ambito della procedura di conciliazione, presentava istanza per l’adozione del provvedimento temporaneo - GU5/653538/2024 - con la quale lamentava l’interruzione della linea per motivi tecnici della utenza n. 055 33xxxx, dichiarando come *“Data interruzione: 01/10/2023”*.
- Nel formulario, nel richiedere il ripristino dei servizi sull’utenza *de qua*, evidenziava che *“Dal mese di ottobre [alla data di presentazione dell’istanza] l’utente [era] privo della linea telefonica e della linea internet, con conseguente impossibilità di utilizzare il pos ed il registratore di cassa per la chiusura giornaliera”*.
- Con nota dell’8 gennaio 2024 l’operatore comunicava: *“Inserita in grl con protocollo 2024CE6xxxx per tracciamento - presente guasto cavo nella segnalazione non è presente recapito cliente”*. In riscontro venivano tempestivamente forniti i recapiti.
- Successivamente, con l’emissione di un provvedimento da parte del Corecom Toscana in data 15 gennaio 2024, in pari data, la società TIM depositava un’informativa indicando una tempistica di riparazione presumibile nel 30 gennaio 2024 (*“Presente guasto cavo con Dpr 30/01/2024”*);
- Con successiva nota del 31 gennaio 2024 depositava un aggiornamento informando nei termini che seguono: *“Guasto cavo complesso attesa permessi privati nuova Dpr 22/02/2024”*.
- La risoluzione del disservizio avveniva il 23 aprile 2024

In base a tali premesse l’istante ha chiesto, quantificando *“rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 20,000.00 €”*:

- i) *l’“immediata riattivazione dei servizi interrotti”*;
- ii) *il “pagamento indennizzo per mancato adempimento”*.

In data 6 febbraio 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione avanti al Corecom della Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

## **2. La posizione dell’operatore.**

L’operatore Tim, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato memoria difensiva del 3 maggio 2024, con la quale ha rappresentato quanto segue.

Innanzitutto ha indicato che l’utenza interessata è la *“Linea n. 05533xxxx (...)* attiva.”.

L’operatore ha rilevato che:

- *“La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall’istante, sull’asserita esistenza di disservizi che dal mese di ottobre 2023 in poi, avrebbero impedito l’uso della linea”.*
- *“L’istante nel procedimento non allegava alcunché. Non sono allegati reclami né segnalazioni in data antecedente al deposito dell’istanza di conciliazione”.*

Preliminarmente l’operatore ha *“eccepi[to] l’inammissibilità della richiesta pecuniaria avversaria, attesa la natura esclusivamente risarcitoria della medesima che – quantificata in €20.000– risulta comunque svincolata dalle ipotesi normativamente previste ex delibera 347/18/CONS e, dunque, dotata di funzione satisfattiva e non meramente compensativa, con conseguente inammissibilità giusto quanto previsto dell’art. 20 co. 4 e 5 della Delibera AGCOM 359/19/CONS (“L’Organo Collegiale...con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno”).*

L’operatore ha citato, inoltre, la *“giurisprudenza costante anche dell’Ag.com, [secondo cui] la richiesta avversaria potrebbe essere ricondotta nell’alveo degli indennizzi previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle Condizioni generali di contratto dell’operatore convenuto (v. sul punto, Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 1/11 e altre conformi: “Ai sensi dell’articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/11/CONS, le richieste che possono essere esaminate dall’Autorità sono ope legis limitate, in fatto di indennizzi, a quanto previsto “dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. Il principio di tutela del contraente più debole deve pertanto condurre alla rettifica delle istanze inesatte, con la conseguenza che le domande di risarcimento danni devono essere qualificate come domande di indennizzo contrattuale.”).* Pertanto, nella *denegata ipotesi in cui le eccezioni svolte non dovessero essere accolte, TIM potrà tutt’al più, ove dovessero ricorrerne i presupposti (quod non), indennizzare l’istante ai sensi della legislazione di settore vigente, dovendo invece essere respinta ogni richiesta pecuniaria generica, non provata e, ad ogni buon conto, di importo eccessivo. Ferme le assorbenti eccezioni preliminari e senza che ciò costituisca rinuncia a quanto precede, si eccepisce altresì l’infondatezza nel merito dell’istanza avversaria, per le seguenti ragioni.”*

La società TIM ha *“eccepi[to] nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, sono totalmente prive di riscontro documentale. La parte istante sostiene di aver subito presunti disservizi sulla linea attiva in TIM da ottobre 2023 in poi e, sulla scorta di tali presupposti domanda di ottenere indennizzi e rimborsi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all’operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale. L’istante, infatti, non specifica le modalità con le quali il presunto malfunzionamento si sarebbe manifestato e, soprattutto, non indica puntualmente il dies a quo e il dies ad quem del medesimo o dei singoli episodi. Non sono, inoltre, opportunamente documentati reclami antecedenti all’introduzione del procedimento. 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. Il Sig. XXX, 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. In 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")".*

*TIM ha puntualizzato che l'istante, "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, con riferimento alla *res controversa*, ha sostenuto quanto segue:

- *"l'istante sostiene di aver subito malfunzionamenti che avrebbero impedito di utilizzare la linea, per un periodo decorrente dal mese di ottobre 2023, per fatto asseritamente imputabile a TIM. Quanto lamentato ex adverso non trova riscontro nei sistemi di TIM".*
- *"non si registrano segnalazioni antecedenti al deposito dell'istanza UG, all'esito del quale TIM si è attivata immediatamente per procedere alle verifiche tecniche richieste. Sotto altro profilo, TIM ha rilevato la presenza di parziali malfunzionamenti sulla linea, non dipendenti dall'operatore; disservizi che, in ogni caso, sono stati gestiti entro i termini di cui alle condizioni generali di contratto".*
- *"La problematica lamentata, infatti, come comunicato all'istante in sede di GU5 ha avuto origine da un guasto con lavorazione complessa volta alla sostituzione di cavi di rete interrati, che ha inevitabilmente prolungato i tempi di risoluzione".*
- *"In particolare, si deve segnalare all'intestato Corecom che l'impianto dell'istante si trova nella città di xxx in Via xxx, ovvero nella strada confinante al cantiere xxx, posto sotto sequestro dal 16.2.2024 a seguito dell'incidente mortale avvenuto in pari data".*

- *“Tale circostanza ha reso più difficoltoso l’ottenimento dell’autorizzazione allo scavo che, comunque TIM è riuscita ad ottenere e, all’esito, entro i termini, a risolvere ogni problematica sulla linea, a far data dal 23.4.2024”.*

L’operatore ha rappresentato, quindi, che, *“alla luce di quanto dedotto e prodotto, il malfunzionamento non può essere ritenuto suscettibile di indennizzo, atteso quanto previsto dall’art. 15 (Segnalazioni guasti – Riparazioni) delle condizioni generali di abbonamento (Doc.1) che espressamente stabilisce che “TIM fornisce un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti attivo 7 giorni su 7. 2. TIM si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati..... Nel caso di ritardo imputabile a TIM, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest’ultima corrisponde su richiesta del Cliente, gli indennizzi .... fermo restando che TIM non è in nessun caso responsabile se il ritardo è attribuibile a forza maggiore o a eventi non direttamente attribuibili alla stessa TIM.”.*

Inoltre la società TIM ha evidenziato e concluso che:

- *“Il disservizio legato a circostanza non imputabile a TIM, come previsto dall’art. 15 delle citate Condizioni generali cfr. Doc.1), non risulta, dunque, indennizzabile. Conseguentemente, nulla può essere riconosciuto a favore dell’istante”.*
- *“l’istante non ha comunque mai informato TIM di tali presunti malfunzionamenti, sino alla data di introduzione del procedimento di conciliazione”.*
- *“il combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui, da un lato, ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo (“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”) e, dall’altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da “continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato (“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”). A mente del regolamento applicabile, quindi, non è possibile riconoscere alcun indennizzo nell’ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo, rispetto alla problematica oggetto di contestazione o, comunque, non sia conferente o documentato, come nel caso di specie”.*
- *“Non sussistono i presupposti per riconoscere a favore dell’istante nessuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Per le medesime ragioni nulla è dovuto in punto di storno/rimborso”.*

- *“Ogni richiesta di controparte dovrà, pertanto, essere rigettata”.*

La società TIM ha concluso insistendo, in ultimo, per il rigetto *“dell’avversa istanza perché infondata in fatto ed in diritto e, comunque, in quanto non provata, per i motivi sopra esposti”.*

### **3. La replica dell’utente**

Parte istante, nell’ambito del contraddittorio, in data 22 maggio 2024, per il tramite del legale di fiducia, ha depositato una memoria di replica con cui ha ribadito quanto di seguito riportato:

- *“La controversia verte sostanzialmente sulla interruzione dei servizi voce ed internet dal mese di ottobre 2023 e non solo su un presunto malfunzionamento della linea come asserito da controparte. Proseguendo per ordine, quindi, occorre rilevare l’infondatezza di quanto dedotto da Tim nella propria memoria difensiva”.*
- *“Non corrisponde assolutamente alla realtà dei fatti che il sig. XXX, titolare della ditta, non abbia documentato e provato l’effettività del pregiudizio subito, né può accogliersi tantomeno la tesi secondo la quale non vi sia una responsabilità in capo a TIM”.*
- *“Sul punto è sufficiente rilevare che il sig. XXX ha, sin da subito, segnalato alla compagnia l’interruzione dei servizi con il reclamo n. 008749xxxx del 18.10.2023, con il quale veniva formalizzato per la prima volta la richiesta di intervento”.*
- *“A ciò si aggiunga che l’utente non avendo ottenuto la riattivazione della linea provvedeva ad effettuare nuove segnalazioni per tutto il perdurare dell’interruzione con il reclamo n. 008749xxxx del 29.12.2023 ed il reclamo n. 008941xxxx del 03.01.2024”.*

Parte istante ha, pertanto, ha rappresentato che, sulla base delle circostanze di cui sopra, *“non può trovare accoglimento quanto argomentato sul punto da Tim circa l’assenza carenza probatoria del pregiudizio subito dall’istante, stante l’ampia documentazione depositata e comprovante la continua segnalazione dei disagi e gravi ritardi ed inadempimenti”.*

La parte istante ha fatto notare che *“è la stessa compagnia telefonica a rispondere alle segnalazioni dell’utente informandolo del guasto di particolare complessità sul quale stava intervenendo, nonché a confermare nel procedimento instaurato innanzi al Corecom Toscana (GU5 n. 653537/2024) in data 31.01.2024 “guasto cavo complesso”.*

Inoltre l’istante ha messo in luce che *“[n]on si comprende quindi come la Tim possa affermare che non vi sia una sua responsabilità nel ritardo della riattivazione dei servizi, considerando che già nel mese di ottobre veniva risposto all’istante che la problematica era alquanto complessa, ma non è dato sapere, in mancanza di documentazione probatoria da parte della compagnia, quali lavori siano stati effettivamente svolti e successivamente era in attesa di permessi per compiere i lavori di ripristino (ben prima del sequestro del cantiere xxx del 16.02.2024)”.*

Inoltre l'istante ha puntualizzato che *“in ordine alla richiesta di indennizzo è giusto considerare che l'istante è titolare di una attività commerciale che, a causa dell'assenza di linea voce ed internet, ha subito un notevole decremento in termini di guadagni. Basti pensare che senza la linea internet non è possibile utilizzare il pos per i pagamenti o ricevere un ordine via filo”*.

Infine ha ribadito insistendo sulle richieste avanzate in istanza, precisando chi si tratta di *“un guasto protrattosi per 7 mesi (!) e durante i quali l'utente ha comunque provveduto a corrispondere quanto richiesto nelle fatture, come da fatture e ricevute allegate”*.

#### **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*, con riferimento alla domanda *sub i)* volta ad ottenere l'*“immediata riattivazione dei servizi interrotti”* si rileva la cessata materia del contendere, atteso che, come dichiarato dall'operatore stesso e non smentito dall'utente, TIM ha provveduto *“a risolvere ogni problematica sulla linea, a far data dal 23.4.2024”*.

Inoltre, sempre in via preliminare, si evidenzia come non possa essere accolta l'eccezione dell'operatore Tim circa l'inidoneità della documentazione proposta dall'istante a corredo istruttorio, atteso che, ad avviso di questo Corecom, l'istanza risulta sufficientemente supportata dalla documentazione prodotta, atteso che risultano agli atti, in particolare, le segnalazioni effettuate.

Viceversa, con riferimento alla quantificazione degli indennizzi specificata dall'utente per un totale di euro 20.000,00, può essere accolta l'eccezione di TIM circa la *“richiesta pecuniaria avversaria, attesa la natura esclusivamente risarcitoria della medesima”*.

Al riguardo si rileva che, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del 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. Resta naturalmente salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per l'eventuale maggior danno.

Si precisa che, in un'ottica di *favor utentis*, la domanda *sub ii)* e la relativa richiesta pecuniaria deve essere interpretata applicando un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa e ricondotta all'oggetto della presente disamina.

Pertanto la domanda *sub ii)* finalizzata al *“pagamento indennizzo per mancato adempimento”* sarà valutata quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore in relazione ai disservizi lamentati in istanza ossia l'interruzione totale dei servizi voce e collegamento ad internet sull'utenza fissa n. 055 33xxxx nel periodo intercorrente dalla prima segnalazione tracciata in atti (*“reclamo n. 008749xxxx del 18.10.2023”*) al giorno del ripristino, avvenuto il 23 aprile 2024. Inoltre

l'utente ha lamentato l'emissione di fatturazione in assenza dei servizi e il mancato esito delle segnalazioni effettuate.

Al fine di un chiarimento della *res controversa* deve essere chiarito preliminarmente che la domanda d'indennizzo per il malfunzionamento totale dei servizi sull'utenza n. 055 33xxxx sarà valutata, alla luce delle risultanze istruttorie, rispetto a due intervalli temporali distinti:

- 18 ottobre 2023 – 15 gennaio 2024: dalla prima segnalazione in atti alla comunicazione della data di presunta risoluzione del guasto ricevuta dall'utente nell'ambito del procedimento GU5/653538/2024;
- dalla data di prevista risoluzione del 22 febbraio 2024, non ulteriormente rimodulata, fino alla risoluzione del 23 aprile 2024.

Sul malfunzionamento totale dei servizi sull'utenza n. 055 33xxxx nel periodo 18 ottobre 2023 – 15 gennaio 2024

Parte istante ha lamentato la mancata erogazione dei servizi sull'utenza *de qua* dall'ottobre 2023. Ha, altresì, contestato all'operatore che l'interruzione è perdurata per mesi, nonostante le segnalazioni effettuate e l'introduzione dell'istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo di riattivazione (GU5/653538/2024).

Di contro l'operatore ha dedotto che *“l'istante non ha (...) mai informato TIM di tali presunti malfunzionamenti, sino alla data di introduzione del procedimento di conciliazione”*. In merito al guasto ne ha sottolineato la complessità e ha richiamato che *“[i]l disservizio legato a circostanza non imputabile a TIM, come previsto dall'art. 15 delle citate Condizioni generali del Contratto”*.

La doglianza *sub ii)*, con riferimento all'interruzione dei servizi, è meritevole di accoglimento nei termini di seguito indicati.

In generale, si evidenzia che, in base al consolidato orientamento dell'Autorità, incombe sull'istante che lamenta l'inadempimento segnalare il malfunzionamento al gestore, a sua volta competente a effettuare l'intervento risolutivo delle problematiche lamentate.

Spetterà successivamente all'operatore, secondo costante orientamento dell'Autorità, l'onere della prova relativo alla risoluzione della problematica lamentata dall'utente. 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 sull'operatore 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.

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, allorquando 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, l'istante ha sostenuto di aver subito la completa interruzione dei servizi dall'ottobre 2023. L'operatore, di contro, ha affermato di non aver mai ricevuto segnalazioni di malfunzionamento prima del 2 gennaio 2024, con l'introduzione del formulario GU5 nell'ambito dell'istanza di conciliazione.

Tuttavia dagli atti del procedimento risulta una prima segnalazione (identificata con n. 008749xxxx) in data 18 ottobre 2023, debitamente documentata dall'istante mediante il deposito della copia dei messaggi inviati da TIM e dei relativi aggiornamenti.

Quindi, dal corredo probatorio, presente agli atti, risulta incontestato che l'istante abbia più volte segnalato l'interruzione e il malfunzionamento dei servizi relativi alla componente voce e dati. Emerge, per l'altro, per esempio, l'attivazione del servizio di deviazione delle chiamate proprio a riprova dell'assenza della fonia fissa sull'utenza *de qua*.

Sul punto deve rilevarsi che, attesa la contestazione di parte istante di non aver fruito dei servizi di telefonia fissa, l'operatore, a seguito della sopracitata segnalazione del 18 ottobre 2023, avrebbe dovuto provare, per lo meno da tale data, di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le azioni necessarie alla risoluzione delle problematiche descritte.

Dagli atti del procedimento, in particolare dagli aggiornamenti ricevuti dall'istante in seguito ai solleciti inviati per la segnalazione n. 008749xxxx, risulta che, dopo aver previsto un intervento tecnico *in loco* non effettuato, la società TIM, dalla data del 14 dicembre 2023, abbia definito la problematica come *"guasto generalizzato presente nella (...) zona che richiede[va] un intervento di particolare complessità"*.

Con riguardo alle circostanze che hanno impedito la tempestiva risoluzione del guasto la società TIM, ha addotto giustificazioni solo per il periodo successivo alla presentazione dell'istanza GU5 con il deposito della nota del 15 gennaio 2024. In tale comunicazione, aggiornamento in ottemperanza al provvedimento temporaneo, veniva fornita una tempistica per la riparazione del guasto e fornito il tracciamento della segnalazione nel sistema interno. In particolare, veniva fissata la data del 30 gennaio 2024 e specificato il ticket per "cavo guasto" presente nel canale di segnalazione interno (GRL con protocollo 2024CE6xxxx).

Nella memoria al presente procedimento GU14 la società TIM ha puntualizzato, confermando l'informativa resa nell'ambito dell'istanza di adozione del provvedimento temporaneo: *"La problematica lamentata, infatti, come comunicato all'istante in sede di GU5, ha avuto origine da un guasto con lavorazione complessa volta alla sostituzione di cavi di rete interrati, che ha inevitabilmente prolungato i tempi di risoluzione"*.

Dunque, dagli atti del procedimento, risulta che operatore TIM, parte del rapporto contrattuale, non abbia fornito all'istante, in costanza di disservizio, per lo meno fino al deposito GU5, alcuna giustificazione documentata e dettagliata circa il malfunzionamento totale debitamente segnalato dall'istante. La caratterizzazione di

guasto generalizzato e complesso appare generica e priva di un ragguaglio più dettagliato sulla problematicità incontrata nel caso specifico, ma soprattutto non corredata da alcuna previsione dei tempi necessari alla risoluzione del problema, per la prima volta fornita il 15 gennaio 2024.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l'operatore è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine ai seguenti disservizi e, pertanto, deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1 e 3, del Regolamento sugli indennizzi che prevedono rispettivamente che:

- “[n]el 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”.
- “Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio”.

Tale parametro dovrà computarsi in misura del doppio in base all'art. 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, attesa la natura business dell'utenza oggetto della controversia.

Ai fini del computo dell'intervallo temporale rispetto a cui calcolare l'indennizzo, sulla base delle considerazioni di cui sopra, si deve considerare un primo periodo in cui l'operatore ha lasciato completamente incontestata la posizione dell'istante.

Per la determinazione di tale periodo si individua il *dies a quo* nella data del 18 ottobre 2023 (prima segnalazione in atti) e il *dies a quem* nel giorno 15 gennaio 2024 (data del deposito della comunicazione dell'operatore TIM, nell'ambito del GU5 di un ordine di lavorazione tracciato e corredato di previsione di risoluzione).

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'istante per questo primo periodo di interruzione, è pari all'importo di euro 2.136, 00 (duemila centotrentasei/00) computato secondo il parametro di euro 12,00 *pro die* per n. 89 giorni di mancata erogazione dei servizi (voce e accesso ad internet) di cui all'utenza n. 055 33xxxx.

Sul malfunzionamento totale dei servizi sull'utenza n. 055 33xxxx nel periodo 22 febbraio 2023 – 23 aprile 2024

L'istante ha lamentato il protrarsi dei gravi disservizi anche dopo l'emissione del provvedimento temporaneo, laddove l'operatore ha rappresentato che la risoluzione del guasto era sostanzialmente indipendente dalla propria responsabilità.

La doglianza *sub i*) può essere accolta nei termini che seguono.

Facendo riferimento alla sopracitata normativa e agli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, viene in rilievo che, 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 sull'operatore 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.

Sulla risoluzione della problematica lamentata dall'utente, deve richiamarsi che l'operatore deve fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella risoluzione dei disservizi (e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto) anche nel caso in cui dimostri che i fatti oggetto di doglianza siano stati determinati da circostanze ad esso non imputabili.

Nel caso di specie, prendendo in esame la documentazione in atti successiva al deposito dell'istanza GU5, con comunicazione del 31 gennaio 2024 TIM aveva rimodulato la data di presunta risoluzione del guasto, prima fissata per il 30 gennaio 2024 e comunicato quanto segue: *"Guasto cavo complesso attesa permessi privati nuova Dpr 22/02/2024"*.

Con riguardo al citato guasto, occorso sull'utenza intestata all'istante, si evidenzia come la società TIM, in generale, abbia eccepito l'assenza di responsabilità in ordine alle circostanze lamentate in quanto dipese da fatti estranei alla propria volontà alla luce di eventi di forza maggiore intervenuti *"in itinere"*.

Infatti, nella memoria allegata agli atti del presente procedimento, la società TIM ha dato atto che la risoluzione del disservizio patito dall'istante *"ha avuto origine da un guasto con lavorazione complessa volta alla sostituzione di cavi di rete interrati, che ha inevitabilmente prolungato i tempi di risoluzione"*. Con riferimento al ritardo della lavorazione del guasto l'operatore ha alluso ad un evento di forza maggiore segnalando *"che l'impianto dell'istante si trova nella città di xxx in Via xxx, ovvero nella strada confinante al cantiere xxx, posto sotto sequestro dal 16.2.2024 a seguito dell'incidente mortale avvenuto in pari data"*.

Sul punto la predetta società ha evidenziato che *"[t]ale circostanza ha reso più difficoltoso l'ottenimento dell'autorizzazione allo scavo che, comunque TIM è riuscita ad ottenere e, all'esito, entro i termini, a risolvere ogni problematica sulla linea, a far data dal 23.4.2024"*.

Innanzitutto deve essere notato che la società TIM ha invocato l'evento di *"forza maggiore"* a parziale esonero di responsabilità, identificando in tale circostanza un elemento oggettivo che ha elevato il grado di difficoltà nella risoluzione del problema, tanto da procrastinare la prevista risoluzione del guasto fissata per il 22 febbraio 2024.

Sul punto è da rilevarsi che, pur nella indubitabile presenza del predetto evento di forza maggiore, la stessa società TIM non ha, però, chiarito la propria affermazione circa il fatto che tale situazione abbia *"reso più difficoltoso l'ottenimento dell'autorizzazione allo scavo"*.

In altri termini, con riguardo alla procedura di rimozione degli ostacoli amministrativi (ottenimento permessi propedeutici alla risoluzione del guasto preesistente all'evento di forza maggiore) la società TIM non ha fornito, né nella memoria difensiva allegata al presente procedimento, né nell'ambito del GU5, una valutazione documentata, corredata dell'eventuale data di risoluzione, giustificando, in termini

quantitativi, il presumibile differimento dell'esecuzione dell'intervento tecnico, procrastinato dall'incombere di ostacoli insorti collegati al sequestro del 16 febbraio 2023.

Al riguardo, nella complessiva valutazione dell'assolvimento degli oneri informativi da parte del gestore, occorre richiamare che la prima segnalazione di guasto era stata aperta circa 4 mesi prima del richiamato evento di forza maggiore.

Dunque, dalla documentazione in atti, non risulta che la società TIM abbia comunicato all'utente la temporanea impossibilità di risoluzione del guasto, né abbia fornito alcun dettaglio circa il necessario slittamento, a causa dell'evento di forza maggiore del 16 febbraio 2024, della risoluzione della problematica già procrastinata al 22 febbraio 2024.

È il medesimo operatore in memoria ad alludere genericamente ad una tempistica di risoluzione del guasto, laddove specifica di essere riuscito, *“entro i termini, a risolvere ogni problematica sulla linea, a far data dal 23.4.2024”*. Sul punto si rileva che la società ha omesso di indicare e comunicare all'istante quali fossero le previsioni di ottenimento delle autorizzazioni alla luce degli impedimenti incontrati.

Tutto ciò posto, è evidente che l'onere informativo incombente sul gestore non può ritenersi assolto con il mero riferimento, per altro non assoluto, all'evento di forza maggiore sopra citato, senza tale asserzione sia stata accompagnata da alcuna documentazione attestante l'impossibilità temporanea di procedere alla soluzione del problema.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l'operatore è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine ai seguenti disservizi e, pertanto, deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi che prevede *“[n]el 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”*.

Tale parametro dovrà computarsi in misura del doppio in base all'art. 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, attesa la natura *business* dell'utenza oggetto della controversia.

Ai fini del computo dell'intervallo temporale, per questo secondo periodo di disservizi, rispetto a cui calcolare l'indennizzo, sulla base delle considerazioni di cui sopra, si individua il *dies a quo* nella data del 22 febbraio 2024 di presunta risoluzione del guasto, fissata dall'operatore nell'ambito delle comunicazioni di ottemperanza al provvedimento temporaneo (GU5/653538/2024). Infatti, in tale giorno, l'operatore avrebbe dovuto comunicare l'impedimento per la mancata esecuzione di quanto previsto e dare un'ulteriore prospettiva motivata di risoluzione del guasto.

Quale *dies a quem* s'individua il giorno 23 aprile 2024, data di soluzione del guasto.

Deve, altresì, precisarsi che, riguardo al tale secondo periodo di disservizio subito dall'istante, con riferimento al calcolo dell'indennizzo di cui sopra, il parametro è stato valutato in misura unitaria in applicazione dei principi di equità e proporzionalità, espressamente richiamati dall'art. 13, comma 5, del Regolamento sugli indennizzi. Sulla base delle considerazioni sopra esposte, si è ritenuto sproporzionato riconoscere l'indennizzo in riferimento a ciascuno dei servizi voce e dati, atteso che si è trattato di un inadempimento precipuamente riconducibile ad una carenza dell'informativa dovuta all'istante.

Ne deriva che, per tale intervallo temporale di n. 61 giorni di mancata erogazione dei servizi (voce e accesso ad internet, considerati unitariamente) di cui all'utenza n. 055 33xxxx, l'indennizzo da riconoscersi all'istante è pari a euro 732,00 (settecento trentadue/00) computato secondo il parametro di euro 12,00 *pro die*

#### Sullo storno/rimborso della fatturazione emessa nel periodo di disservizio

L'istante lamenta l'emissione di fatturazione nel periodo di malfunzionamento totale dell'utenza *de qua*. Di contro l'operatore ha, in generale, sostenuto l'infondatezza dell'istanza e che “*nulla è dovuto in punto di storno/rimborso*”.

La doglianza è fondata per i motivi che seguono.

A fronte della contestazione dell'istante inerente all'interruzione della propria utenza per circa 7 mesi, TIM non ha fornito evidenza della regolare erogazione/fruizione dei servizi da parte dell'utente nel periodo 18 ottobre 2023 – 23 aprile 2024. Invero, trattandosi di un contratto a prestazioni corrispettive, per fondare la pretesa di pagamento, la società convenuta è tenuta a dimostrare la legittimità della richiesta.

L'operatore avrebbe dovuto, al fine di provare, a riprova dei servizi resi, l'esattezza della fatturazione, depositando dei *files di log* e i tabulati del traffico, indicanti la durata delle connessioni internet e del traffico voce, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato, a partire dalla data di inizio del disservizio (segnalata dal 18 ottobre 2023) fino alla risoluzione medesima. Documentazione questa non risultante agli atti del procedimento.

Ne consegue che l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all'utenza n. n. 055 33xxxx nel periodo 18 ottobre 2023 – 23 aprile 2024, al netto di eventuali note di credito già riconosciute all'istante. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

#### Sulla mancata risposta ai reclami

L'istante ha lamentato nell'ambito della procedura e ribadito in replica di aver più volte segnalato il problema e ha allegato il reclamo inviato per PEC del 21 dicembre 2023.

L'operatore, in generale, ha sostenuto che “[n]on sussistono i presupposti per riconoscere a favore dell'istante nessuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS”.

La doglianza circa la mancata o insoddisfacente risposta alle segnalazioni tracciate e al reclamo in atti non può essere accolta, dal momento che il mancato riscontro alle segnalazioni relative al disservizio lamentato può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo. Inoltre nella valutazione complessiva dell'indennizzo riconosciuto all'istante si è tenuto conto del mancato o inesatto inadempimento degli oneri informativi dovuti all'utente da parte dell'operatore.

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 di TIM S.p.A. (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE).
2. La società TIM S.p.A. (TELECOM ITALIA, 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 pari ad euro 2.136,00 (duemila centotrentasei/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza per l'interruzione totale dei servizi voce e accesso ad internet sull'utenza n. 055 33xxxx nel periodo 18 ottobre 2023 – 15 gennaio 2024.
3. La società TIM S.p.A. (TELECOM ITALIA, 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 732,00 (settecento trentadue/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza in relazione all'interruzione totale dei servizi voce e accesso ad internet – considerati unitariamente - sull'utenza n. 055 33xxxx nel periodo 22 febbraio – 23 aprile 2024,.
4. La società TIM S.p.A. (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto fatturato in relazione all'utenza n. n. 055 33xxxx nel periodo 18 ottobre 2023 – 23 aprile 2024, al netto di eventuali note di credito già riconosciute all'istante. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

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, 31 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.)