

**DELIBERA N. 153/2024/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)**

**(GU14/672235/20249)**

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

NELLA riunione del 24 settembre 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 Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

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

VISTA l’istanza della società XXX, del 03/04/2024 acquisita con protocollo n. 0097706 del 03/04/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La società istante, titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 055 257xxxx con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) di seguito, per brevità, Tim lamenta il malfunzionamento totale dell’utenza *de qua*.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato di avere subito l’*“interruzione della linea telefonica (055/257xxxx), della linea Wi-fi (4575xxxx Modem Tim) e del Pos Banca (...) dal 15/11/2023 al 29/11/2023, il 01/12/2023, e i giorni 18,19,20,22 Gennaio 2024, per un totale di 14 giorni”*.

Di avere inviato all’operatore una *“pec di richiesta danni in data 24/01/2024”* e di avere ricevuto risposta dall’operatore in data 5 febbraio 2024; in detta missiva, Tim, facendo riferimento alla *“segnalazione I +5YPP9xxxx”* informava l’utente *“che da controlli effettuati in retrocartellino opera risulta disservizio linea 055257xxxx aperto il 15/11/2023 e risolto il 30/11/2023, lo stesso risulta associato ad un ticket ovvero a guasti plurimi associati a più clienti per eventi non imputabili a Telecom Italia, pertanto non rimborsabile. Per quanto riguarda il disservizio aperto il 18 gennaio lo stesso è ancora in lavorazione dal reparto tecnico, è necessaria chiusura per verifica o meno d’indennizzo”*.

Con pec dell’8 febbraio 2024 l’istante, in risposta alla comunicazione del 5 febbraio 2024, comunicava a Tim che *“spetta al custode della rete, ex art. 2051 c.c., l’onere di indicare e provare la causa del danno estraneo alla Sua sfera di azione (caso fortuito, fatto del terzo, colpa del danneggiato), rimanendo a carico del custode la causa ignota.”*

In data 26 marzo 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante, quantificando la sua richiesta in euro 1.877,00, ha chiesto:

- i) *“risarcimento del danno per interruzione della linea telefonica (055/257xxxx), della linea Wi-fi (4575xxxx Modem Tim) e del Pos Banca xxx (esercenti Nexi 33286290xxxx - terminale 8425xxxx) per un totale di 14 giorni quantificato in € 1877,12 in base alla media degli ultimi tre anni del registro corrispettivi”;*
- ii) *“spese legali”.*

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

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito l'*“infondatezza delle richieste pecuniarie perché di importo superiore rispetto alla normativa regolatoria”*, deducendo, al riguardo che *“la società istante formula esplicitamente una domanda di risarcimento danni, facendo riferimento ad un presunto disservizio della durata di 14 giorni, chiedendo la somma di €1877,00”* che costituisce un importo *“svincolato dalle ipotesi previste dal Regolamento di cui all'allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS”*.

Nel merito, l'operatore ha eccepito che *“come già spiegato da Tim nella missiva datata 05/02/2024 – che l'istante allega all'istanza – si è trattato di “guasti (...) per eventi non imputabili a Tim”. Si è trattato, infatti, di una situazione ascrivibile al taglio dei cavi a seguito di lavori stradali effettuati da soggetti terzi, con impossibilità da parte di Tim al ripristino entro i 2 giorni di norma assicurati per la riparazione dei guasti. Al tal proposito, è d'uopo citare l'art. 7 delle Condizioni Generali di Contratto per l'accesso al Servizio Telefonico di Base di Tim Business che esclude indennizzi per tali casi: “Qualora per cause imputabili a TIM la riparazione venga effettuata con ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al successivo articolo 26 fermo restando che TIM non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non attribuibili alla stessa TIM.”*

In merito alla richiesta di rifusione delle spese di procedura, l'operatore nel richiamare l'art. 20, comma 6, della Delibera AGCOM n. 353/19/CONS ha eccepito che *“l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura senza dimostrare alcunché a riguardo, come richiesto dalla norma citata. Non può, dunque, essere sufficiente una generica richiesta per ritenere “giustificata” la richiesta e quindi legittima la restituzione delle spese”*.

Infine, Tim ha concluso per il rigetto dell'istanza perché infondata in fatto ed in diritto.

## **3. La replica dell'istante.**

La società istante, ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, rappresentando che l'operatore *“già nella fase precedente [UG] respingeva le richieste avanzate dalla società ricorrente*

*adducendo che le responsabilità dell'interruzione della linea telefonica (055/257xxxx) della linea Wi-fi (4575xxxx Modem Tim) e del Pos Banca xxx (esercenti Nexi 33286290xxxx – terminale 8425xxxx), per un totale di 14 giorni fosse, imputabile al fatto di un terzo. Anche all'interno di quest'ultima fase di definizione Tim S.p.A., nella propria memoria, persiste nel confermare, citando una missiva del 05/02/2024, che si è trattato di "guasti (...) per eventi non imputabili a Tim" aggiungendo, rispetto alla missiva ed al procedimento precedente davanti al Corecom Toscana, che si sarebbe trattato, senza fornire alcuna prova, "di una situazione ascrivibile al taglio dei cavi a seguito di lavori stradali effettuati da soggetti terzi, con impossibilità da parte di Tim di ripristino entro i 2 giorni di norma assicurati per la riparazione dei guasti". Preme in questa sede replicare quanto segue. Preliminarmente tale affermazione non è supportata da elementi a comprova del fatto dedotto da Tim S.p.A., in secondo luogo la stessa persiste genericamente ad attribuire il fatto ad un terzo, aggiungendo, in questa sede, che il danno si sarebbe verificato in seguito al taglio dei cavi durante dei lavori stradali effettuati da soggetti terzi. In merito, come già risposto con missiva pec del 08/02/2024, spetta al custode della rete, ex art. 2051 c.c. l'onere di indicare e provare la causa del danno estraneo alla sua sfera di azione (caso fortuito, fatto del terzo, colpa del danneggiato), rimanendo a carico del custode la causa ignota. Conseguentemente, in assenza di circostanze precise e documentate volte a provare la responsabilità del terzo ed il nominativo dello stesso per consentire al ricorrente di rivolgersi al medesimo le proprie istanze di risarcimento del danno, rimane a carico di Tim S.p.A. la causa ignota".*

*"Parimenti sfornita di prova è l'esimente di Tim S.p.A. dedotta nella propria memoria del 20/05/2024 nella quale afferma l'impossibilità di ripristino entro i 2 giorni di norma assicurati per la riparazione dei guasti. Ne consegue che in assenza di prova permane la responsabilità di Tim a norma delle Condizioni Generali di Contratto Tim Business, art. 7 comma 3 e 26 comma 1, e pertanto per € 398,93 (cfr. fattura Tim allegata), fatta salva la possibilità di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno".*

La parte istante, con riferimento alle spese legali, ha eccepito *"riportando per intero lo stesso art. 20, co. 6 dell'allegato A alla delibera AGCom n. 353/19/Cons che afferma testualmente che "nella determinazione di rimborsi e indennizzi l'Organo Collegiale tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione e può riconoscere il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità". A tale riguardo si evidenzia che: in merito al comportamento assunto delle parti, occorre sottolineare il comportamento di Tim S.p.A. che già nel tentativo di conciliazione UG/668447/2024 affermava di non essere responsabile del danno subito dall'istante per fatto imputabile ad un terzo, senza addivenire ad una chiara identificazione del terzo responsabile, obbligando così l'istante a promuovere il presente procedimento di definizione GU14/672235/2024 nel quale Tim S.p.A. persiste, in questo comportamento omissivo, limitandosi ad affermare che "si è trattato, infatti, di una situazione ascrivibile al taglio dei cavi a seguito di lavori stradali effettuati da soggetti terzi". Ricorrono pertanto i requisiti di cui all'art. 20 co. 6 dell'allegato alla delibera AgCom n. 353/19/Cons, ovvero ricorrono gli estremi delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, che, in caso di*

*precisa indicazione del terzo responsabile non sarebbe stata attivata dall'istante. A tale riguardo, preciso in questa sede, che persistendo l'omissione da parte di Tim S.p.A., in mancanza di prova della responsabilità del terzo e della sua identità, l'istante sarà costretto a citare Tim S.p.A. davanti all'autorità giudiziaria gravando, come sopra detto, a carico del custode la causa ignota. Inoltre precisa l'art. 20 co.6 dell'allegato alla delibera AgCom n. 353/19/Cons che le spese sono liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, non venendo in rilievo alcuna dimostrazione a tale riguardo. Parte istante si rimette pertanto all'Organo Collegiale per i motivi sopra esposti per il riconoscimento delle spese legali della procedura a carico di Tim S.p.A. secondo criteri di equità e proporzionalità, depositando, come allegato, la nota delle spese, redatta secondo i parametri forensi".*

#### **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 via preliminare

con riferimento all'eccezione dell'operatore circa la natura risarcitoria della richiesta di 1.877,00, euro avanzata dall'istante deve osservarsi che, anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In particolare, anche la richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, la richiesta *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quali richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

Sempre preliminarmente con riferimento alla domanda *sub ii)* dell'istante volta al riconoscimento delle "spese legali", si rappresenta che detta richiesta è stata formulata per la prima volta in sede di definizione della controversia e, pertanto non può essere considerata ammissibile non risultando esperito sul punto il prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione.

Nel merito.

#### **Sul malfunzionamento.**

L'istante lamenta di avere subito l'"*interruzione della linea telefonica (055/257xxxx), della linea Wi-fi (4575xxxx Modem Tim) e del Pos Banca (...) dal 15/11/2023 al 29/11/2023, il 01/12/2023, e i giorni 18,19,20,22 Gennaio 2024, per un totale di 14 giorni*".

Di contro l'operatore eccepisce che *si è trattato di "guasti (...) per eventi non imputabili a Tim". Si è trattato, infatti, di una situazione ascrivibile al taglio dei cavi a seguito di lavori stradali effettuati da soggetti terzi, con impossibilità da parte di Tim al ripristino entro i 2 giorni di norma assicurati per la riparazione dei guasti*".

La doglianza è parzialmente fondata per i motivi di seguito esposti.

In via generale, è opportuno richiamare il consolidato orientamento giurisprudenziale (cfr., *ex multis*, Cass. Civ. Sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) secondo cui, in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione *“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 dell'operatore, 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”*.

In proposito, giova rammentare gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP e richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore; in particolare, l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorché l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, Tim non ha prodotto documentazione istruttoria idonea ad attestare l'avvenuta riparazione del guasto nei termini strettamente necessari, né ha provato che l'evento fosse attribuibile a soggetti terzi e quindi non a lei attribuibile.

Inoltre, la richiesta avanzata dall'utente va *in primis* parametrata alle disposizioni contenute nella vigente normativa di settore. Di conseguenza, l'asserito evento *“non attribuibil[e] alla stessa TIM”*, da intendere come evento eccezionale, oltre a non essere stato provato da Tim deve essere valutato sulla base di quanto disposto dall'art. 6, del vigente regolamento indennizzi e non in forza dell'art. *“7 delle Condizioni Generali di Contratto per l'accesso al Servizio Telefonico di Base di Tim Business”*. Nello specifico, il comma 5, del citato articolo del Regolamento Indennizzi disciplina l'onere della prova nelle ipotesi di malfunzionamenti conseguenti ad eventi eccezionali o calamità naturali, precisando che *“l'operatore è considerato responsabile ai fine della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi”*. Nel caso di specie, TIM non ha soddisfatto il richiesto onere probatorio, poiché non vi è documentazione istruttoria né in merito all'effettiva sussistenza dell'evento eccezionale, posto che non si tratta di un fatto notorio, né alle tempistiche di un eventuale ripristino della funzionalità del servizio. In conclusione, questo CoReCom ritiene puntualmente soddisfatto l'onere probatorio posto a carico dell'istante e, di conseguenza, accertato, provato e indennizzabile il

malfunzionamento oggetto della presente controversia per il periodo intercorrente *dal 15/11/2023 al 29/11/2023*”.

Con riferimento poi, al disservizio *“aperto il 18 gennaio [2024]”* e lamentato dall’istante anche per i giorni 19, 20, 22 gennaio 2024, l’operatore non fa fornito prova di avere erogato il servizio, né di avere informato l’utente circa i tempi di riparazione e, pertanto deve essere riconosciuto l’indennizzo per malfunzionamento.

Atteso che l’istante con riferimento ai lamentati disservizi ha precisato che trattasi di *“interruzione”*, ovvero malfunzionamento totale, al fine del calcolo dell’indennizzo per complessivi n. 19 giorni (dal 15 al 29 novembre 2023, giorno antecedente la riparazione del guasto, n. 15 giorni, oltre ai giorni 18,19,20,22 gennaio 2024) si ritiene applicabile il disposto di cui all’art. 6, comma 1, del menzionato regolamento indennizzi il quale dispone che *“in 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”*.

Detta norma dovrà essere letta in combinato disposto con l’art.13, comma 2, del regolamento sugli indennizzi, atteso che il servizio di accesso ad Internet è fornito in fibra (*c.fra* fattura agli atti) e con l’art.13 comma 3, del citato regolamento attesa la natura *business* del servizio.

Quindi l’indennizzo totale per malfunzionamento è pari ad euro 532,00 (28 euro *pro die* x 19 giorni).

Inoltre, l’istante ha diritto allo storno (o alla restituzione in caso di avvenuto pagamento) del canone fatturato per il periodo di malfunzionamento, ovvero dal 15 al 29 settembre 2023 e per i giorni 18, 19, 20, 22 gennaio 2024 relativamente all’utenza n. 055 257xxxx.

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 Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell’istante l’importo pari ad euro 532,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza a titolo di malfunzionamento sull’utenza n. 055 257xxxx.
3. La società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento è tenuta a stornare (o rimborsare in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell’istanza di definizione della controversia e con le modalità indicate nel formulario) il canone fatturato per il periodo



di malfunzionamento, ovvero dal 15 al 29 settembre 2023 e per i giorni 18, 19, 20, 22 gennaio 2024 relativamente all'utenza n. 055 257xxxx.

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, 24 settembre 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.)