

DETERMINA Fascicolo n. GU14/738782/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM XXX
IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 06/03/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 06/03/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di TIM XXX, di seguito TIM, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 06/03/2025; l'udienza di conciliazione si è svolta in pari data), quanto segue. "In data 24.04.2024 trasmettevo a XXX un reclamo a mezzo PEC contestando il mancato inserimento del numero XXXXXX nel DBU, inserimento da me richiesto in data 25.03.2024. Nessun riscontro

è più pervenuto al reclamo ed il numero inesistente all'interno del DBU. La presente istanza riguarda il mancato inserimento del numero XXXXXX nel DBU nella annualità 2024." Ciò premesso, l'istante richiede: "a titolo di indennizzo per il mancato inserimento della numerazione negli elenchi pubblici, la somma di € 200 per ogni anno di mancato inserimento (art. 11, comma 1 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS: € 200/anno). Nel caso di specie si richiedono € 200 per l'anno 2024. Relativamente alla mancata risposta al reclamo del 24.04.2024, si richiedono € 2,5 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di € 300 (art. 12, comma 1 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS: 2,5 €/ giorno fino ad un massimo di € 300). Nel caso di specie si richiedono € 300 non avendo mai ricevuto un riscontro al reclamo trasmesso all'operatore a mezzo PEC." Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 500. Disservizi segnalati: 1. (linea mobile XXXXXX errato/mancato inserimento elenchi telefonici (data reclamo: 25/03/2024, data corretto inserimento: non risolto); 2. (linea mobile XXXXXX) mancata/tardiva risposta a reclami (data reclamo: 24/04/2024, data riscontro: non risolto). In data 28/04/2025, l'istante produce le seguenti contro deduzioni: "L'istanza UG/XXX/2023 del 19.12.2023 volta ad ottenere la cancellazione dell'utenza XXXXXX dal DBU è stata presentata a seguito di richiesta di mutazione di residenza in altro Comune (si veda documentazione allegata a Fascicolo). L'utenza in esame era infatti ancora presente nel DBU con indirizzo Via XXX, 23 XXX al quale non risiedevo più. Si ritengono pertanto legittime e motivate le richieste avanzate nella presente sede. Nel caso di specie, con mail del 25.03.2024 ho comunicato la volontà di rendere pubblica l'utenza con il nuovo indirizzo (Via XXX XXX) mediante il modulo allegato agli atti. TIM XXX, di converso, non si ritiene responsabile della mancata pubblicazione in quanto sostiene di aver regolarmente provveduto ad inserire le numerazioni de quo nell'elenco telefonico. A ben vedere, però, dagli elenchi telefonici pubblici (pagine XXX, pagine SI ecc.) la numerazione non risulta essere stata pubblicata, come diversamente sostiene il gestore il quale, tra l'altro, non ha dato prova né dell'inserimento dell'utenza nel DBU né ha fornito alcuna motivazione tecnico - giuridica relativamente al mancato inserimento da me richiesto ritualmente. Né è stato fornito alcun riscontro al reclamo trasmesso a mezzo PEC in data 24/04/2024. Nulla ha il gestore provato di quanto concretamente fatto per soddisfare la mia richiesta. Se è vero che gli operatori non possono inserire, di propria iniziativa, il nominativo degli utenti negli elenchi telefonici, né disporre dei dati dei clienti in assenza di una loro espressa richiesta in tal senso (così, Agcom nella delibera n. 111/12/CIR), è anche vero che la Società, nel momento in cui offre alla propria clientela la possibilità di fruire di un determinato servizio (anche gratuito), è tenuta ad assicurare tutti gli adempimenti per garantirne l'erogazione. L'operatore, dunque, pur non avendo alcuna responsabilità materiale delle utenze negli elenchi, è tenuto agli ulteriori adempimenti per soddisfare la volontà del cliente" (Corecom Abruzzo, delibera n. 14/15, Corecom Lombardia, delibera 69/22). In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio affermato più volte nella giurisprudenza di legittimità secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte, negoziale o legale, del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Per quanto sin qui esposto si ritiene, quindi, in mancanza di prova contraria, che il disservizio consistente nella mancata pubblicazione dell'utenza negli elenchi telefonici 2024-2025 sia da imputarsi alla società convenuta per non essersi diligentemente attivata per la risoluzione della problematica lamentata e per non aver dato prova, in questa sede, dell'inserimento dell'utenze nel DBU. Si allega nuovamente schermata dei vari gestori designati alla pubblicazione delle utenze nel DBU aggiornato alla data odierna. Tanto comporta l'accettazione della richiesta di indennizzo avanzata sia per mancato inserimento dell'utenza nel DBU ex art. 11 All. A Delibera 347/18/ CONS, e per la mancata risposta al reclamo ex art. 12 All. A Delibera 347/18/ CONS."

TIM, con memoria in data 19/04/2025, rileva quanto segue. "Dall'istruttoria eseguita da XXX è emerso che l'Operatore ha fatto tutto quanto in suo possesso per inserire il numero richiesto dell'istante nel DBU ed infatti dai propri sistemi risulta come pubblicato: (segue schermata di sistema). Evidentemente la piattaforma comunica biz (che gestisce i dati e le numerazioni degli operatori telefonici propri clienti sul sistema DBU) o la società che gestisce le PB hanno avuto dei problemi nell'inserimento dovuto probabilmente alle numerose richieste avanzate dal Sig. XXX che hanno crato un disallineamento nei sistemi. Infatti, per la stessa numerazione, il Sig. XXX ha richiesto dapprima la cancellazione nel DBU in data 9.11.2022. La cancellazione risultava eseguita da XXX nel febbraio 2023 ma non era visibile nelle Pagine XXX on line tanto che l'odierno istante aveva presentato un Ug e un Gu14 innanzi al Corecom Lombardia chiedendo il riconoscimento della somma di € 200,00 per la mancata rimozione della predetta utenza dalle PB. Il suddetto procedimento si è

concluso con un verbale di accordo in data 29.2.2024, data in cui l'utente ha confermato la cancellazione della linea dalle PB. Solo un mese dopo l'accordo nel procedimento Gu14 XXX/2023, l'utente ha chiesto che la linea XXXXXX (da poco cancellata) venisse nuovamente inserita nel DBU e ciò evidentemente ha provocato un disallineamento nella piattaforma, esterna a XXX mobile, che gestisce l'inserimento/cancellazione dei dati nella DBU o nelle Pagine XXX stesse che, lo ricordiamo, non sono gestite direttamente dagli operatori. Alla luce di quanto esposto, si ribadisce pertanto la correttezza dell'operato di XXX mobile e che alcun indennizzo è dovuto all'utente neanche a titolo di mancata risposta ai reclami in quanto l'istante è stato riscontrato da XXX mobile. Tutto ciò premesso, Tim chiede rigettarsi le richieste avversarie in quanto inammissibili nonché infondate in fatto ed in diritto."

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante risultano parzialmente accoglibili, come di seguito precisato. La richiesta di indennizzo, pari ad euro 200, per il mancato inserimento, in riferimento all'anno 2024, della numerazione XXXXXX negli elenchi pubblici, può essere parzialmente accolta. Come detto, l'istante lamenta, in riferimento all'anno 2024, il mancato inserimento del numero XXXXXX nel DBU, richiesto in data 25/03/2024 e sollecitato il successivo 24/04/2024. TIM, in merito a tale doglianza, evidenzia la correttezza del proprio operato, assicurando di avere fatto tutto quanto in suo possesso per inserire il numero nel DBU, che, infatti, dai propri sistemi risulta come pubblicato. Tuttavia, a supporto di tali affermazioni non allega alcuna prova volta a confermare tanto il reale compimento degli adempimenti di propria competenza necessari per soddisfare la richiesta ricevuta, quanto l'effettivo inserimento del numero nel DBU, ad eccezione di semplice schermata tecnica estratta dai propri sistemi, attestante presunta pubblicazione del numero, alla quale, peraltro, essendo denotata, come tale, da evidente autoreferenzialità (un documento di autoproduzione non può in nessun caso costituire prova dell'esatto adempimento, nel momento in cui questo viene prodotto ed utilizzato dallo stesso soggetto che ne è autore), non può essere attribuita alcuna valenza probatoria, specialmente se contestata da controparte. In base a tanto, l'inadempimento dell'operatore deve dunque ritenersi confermato. Si richiama, a tal riguardo, delibera Corecom Lombardia n. 69/2022, ove viene espressamente chiarito che: "Se è vero che gli operatori non possono inserire, di propria iniziativa, il nominativo degli utenti negli elenchi telefonici, né disporre dei dati dei clienti in assenza di una loro espressa richiesta in tal senso (così, Agcom nella delibera n. 111/12/CIR), è anche vero che la Società, nel momento in cui offre alla propria clientela la possibilità di fruire di un determinato servizio (anche gratuito), è tenuta ad assicurare tutti gli adempimenti per garantirne l'erogazione. L'operatore, dunque, pur non avendo alcuna responsabilità materiale delle utenze negli elenchi, è tenuto agli ulteriori adempimenti per soddisfare la volontà del cliente (Corecom Abruzzo, delibera n. 14/15). In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio affermato più volte nella giurisprudenza di legittimità secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte, negoziale o legale, del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento". Ciò premesso, l'accertato disservizio lamentato dall'istante, pur astrattamente riconducibile, seppure in via analogica, alla fattispecie di cui all'art. 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, non risulta, peraltro, quantificabile con esattezza in questa sede, non essendone, infatti, determinabile il dies a quo (l'inserimento del numero avviene, infatti, secondo tempi decisi in via esclusiva dai soggetti terzi tenuti allo stesso, in merito ai quali è ragionevole ritenere che un operatore non possa incidere in alcun modo) e, dunque, in conseguenza di ciò, il preciso arco temporale indennizzabile, comunque sia certamente inferiore ad un anno intero (basti ricordare che la richiesta di inserimento recava la data del 23/03/2024), lasso di tempo minimo cui fa, invece, espresso riferimento il suddetto art. 11 ("euro 200 per ogni anno di disservizio" è scritto nella norma). Valutate tutte le circostanze del caso (ovvero, in particolare: verificarsi del disservizio a partire da data incerta; arco di tempo indennizzabile certamente inferiore all'intero anno 2024), può dunque farsi ricorso al principio di equità di cui all'art. 13, comma 7, del suddetto allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, e riconoscere all'istante, a titolo di indennizzo per il disservizio patito, un importo pari ad euro 50,00 (cinquanta/00). Si evidenzia, a tal riguardo, che le "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, espressamente disponevano, tra l'altro, che "... ove necessario e possibile, la pronuncia potrà essere adottata anche in applicazione di principi di equità, adeguatamente motivati". La richiesta di indennizzo, pari ad euro 300, per mancata risposta al reclamo del 24/04/2024 non può, invece, essere accolta. Infatti, il suddetto reclamo risulta, a ben vedere, volto

esclusivamente a sollecitare l'eliminazione del disservizio (ovvero, il mancato inserimento del numero XXXXXX nel DBU). Pertanto, il disservizio conseguente al mancato riscontro consiste proprio nella mancata risoluzione del disservizio principale, già oggetto di indennizzo al punto precedente (in tal senso, le delibere Agcom 231/20/CIR e 22/21/CIR).

DETERMINA

- TIM XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 06/03/2025, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. TIM XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'importo equitativo di euro 50,00 (cinquanta/00), ai sensi dell'art. 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (applicato analogicamente). 3. TIM XXX, inoltre, è tenuta ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
GINO PASSARINI