



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/606385/2023**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM XXX (Telecom Italia, Kena mobile)**

**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”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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 l’istanza della società XXX, del 09/05/2023 acquisita con protocollo n. 0124148 del 09/05/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta la sospensione per motivi tecnici di tre linee fisse. In particolare nell'istanza introduttiva rappresenta quanto segue: a) le utenze interessate sono le linee numero 071-1301XXXX – 071-1302XXXX e 071 -1302XXXX; b) tra la fine di gennaio 2023 e l'inizio di febbraio 2023, a seguito di una proposta commerciale pervenuta dall'operatore TIM, la società aderisce alla proposta della rete commerciale TIM che prevede il cambio di tecnologia rimanendo attiva con il gestore Telecom Italia; c) per il passaggio di tecnologia si è reso necessario l'intervento di un tecnico che, però, effettuando dei collegamenti errati, ha reso disservita totalmente la società istante; d) a seguito di tale disservizio la società non riesce più a lavorare con i sistemi interni e a comunicare esternamente; e) la società istante apre immediatamente segnalazioni al Servizio Clienti e il 22 febbraio 2023 da mandato al legale per l'invio di PEC di reclamo all'operatore; f) nessun riscontro è mai pervenuto da parte del gestore; g) la società istante ha provveduto al ripristino della linea con l'intervento di una ditta esterna contattata in autonomia, la quale ha informato la società istante che il tecnico inviato dall'operatore aveva letteralmente disconnesso l'azienda, non predisponendo alcun impianto ed andando via dalla società senza aver provveduto ad alcun collaudo; h) la sospensione delle tre linee sopra citate ed oggetto del procedimento ha avuto una durata di oltre 20 giorni ed ha interessato sia la linea voce che il servizio Internet Fibra, precisando che la fatturazione delle tre numerazioni è separata e non convergente; In base a tali premesse la società istante chiede : 1) indennizzo per la sospensione di 20 giorni per numero tre linee fisse e per il servizio sia voce che Internet Fibra per un importo di euro 1.440,00 (millequattrocentoquaranta/00); 2) indennizzo per la mancata risposta al reclamo; 3) indennizzo per il mancato rispetto agli oneri informativi quantificato in euro 200,00 (duecento/00); 4) storno dell'eventuale posizione debitoria; 5) rimborso dei canoni per il periodo di disservizio pari ad euro 600,00 (seicento/00).

TIM XXX, con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto. Nel merito, l'operatore deduce quanto segue: a) la ricostruzione dei fatti formulata ex adverso presenta numerose incongruenze; b) Il 6 dicembre 2022 la società istante ha sottoscritto un contratto per modifica della connettività passando da una linea Fibra Professional (071-1301XXXX), che comportava la cessazione della suddetta connettività in quel momento esistente, ad una nuova connettività Fibra Professional (071-1302XXXX), il cui ordinativo di attivazione veniva lavorato il 9 dicembre 2022 ed espletato l'11 gennaio 2023. Da quel momento in poi, pertanto, l'utente usufruiva della nuova connettività; c) in data 22 febbraio 2023 la società istante, a mezzo del suo legale, formulava il primo reclamo in cui segnalava il mancato funzionamento della linea Fibra Professionale (071-1301XXXX), che non era più attiva perché attiva era la nuova connettività contrattualizzata; d) il 24 febbraio 2023 TIM dava riscontro confermando il corretto funzionamento del servizio; e) con un secondo reclamo, il 27 febbraio 2023, la società istante metteva a conoscenza TIM dell'intenzione di agire in giudizio per il risarcimento danni a seguito del disservizio lamentato a cui seguiva un tempestivo riscontro di TIM limitandosi a rilevare come la richiesta di risarcimento del danno non poteva essere accolta in questa sede; f) la società istante non produce alcunché di idoneo a dimostrare l'effettivo disservizio della durata di venti giorni asserito, né tanto meno c'è evidenza in relazione al disagio patito provocato dal tecnico, pertanto, privo di pregio; g) l'istante può, eventualmente, vedersi riconosciuta una sospensione dal 22 febbraio 2023 (data del reclamo via PEC) al 24 febbraio 2023 (data di ripristino della linea) per un numero di giorni di disservizio pari a due anziché venti; h) è presente un insoluto pari ad euro 145,84 (centoquarantacinque/84) che dovrà essere integralmente saldato

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale" di cui all'Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

La società istante si duole della sospensione del servizio voce e dati fibra relativamente a tre numerazioni fisse a seguito di passaggio a nuova tecnologia con lo stesso operatore. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate da parte istante possano essere accolte parzialmente, nei termini e per le motivazioni che seguono. La definizione della controversia in oggetto presuppone l'accertamento dell'imputabilità dell'operatore per la sospensione del servizio voce e dati, da eseguirsi in applicazione delle norme in tema di inadempimento contrattuale, trattandosi di accertare l'adempimento di obbligazione assunta in forza della proposta contrattuale cui la società istante ha aderito per il cambio di tecnologia. La giurisprudenza consolidata di merito e di legittimità reputa che il creditore deve solo fornire la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e incombe sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento dell'obbligazione (vedi fra tante Cass. 27/01/2010 n. 1741). Nel caso di specie l'istante ha assolto all'onere probatorio circa l'esistenza contrattuale, circostanza peraltro confermata dal gestore medesimo, senza allegare, però, alcuna prova della sospensione del servizio voce e dati sulle tre linee oggetto del procedimento per i dedotti 20 (venti) giorni. L'istante non produce alcunché di idoneo a dimostrare l'effettivo disservizio della durata di 20 (venti) giorni asserito, né tanto meno c'è evidenza alcuna in relazione a quanto dedotto relativamente al disagio provocato dal tecnico inviato dall'operatore. Risulta agli atti solo la comunicazione mediante posta elettronica certificata del 22 febbraio 2023, inviata dal legale di fiducia della società istante, con la quale lo stesso reclama la sospensione del collegamento dell'utenza 071-1301XXXX inerente il contratto con codice cliente numero 09932168XXXX. In riferimento a tale reclamo, la società istante deduce, altresì, che nessuna risposta è mai stata fornita dal gestore. Per converso, l'operatore TIM XXX produce agli atti il contratto per la modifica della connettività, sottoscritto il 6 dicembre 2022, che ha consentito alla società di passare da una connettività ad un'altra cessando la linea 071-1301XXXX (in quel momento esistente) e attivando una nuova connettività Fibra Professional sulla numerazione 071 – 1302XXXX. L'ordinativo di attivazione, secondo quanto dedotto da TIM, veniva lavorato il 9 dicembre 2022 ed espletato l'11 gennaio 2023 e, pertanto, da questa ultima data l'utente usufruiva della nuova connettività. Non solo, l'operatore TIM produce agli atti il riscontro alla comunicazione via PEC del 22 febbraio 2023 con il quale confermava il disagio recato al cliente sulla sospensione della linea Fibra Professional 071-1302XXXX nonché l'avvenuto ripristino del servizio sulla stessa in data 24 febbraio 2023. Pertanto ciò che risulta provata è una interruzione, a seguito dell'avvenuta cessazione della linea numero 071-1301XXXX, del servizio voce e del servizio dati per tecnologia fibra per la sola numerazione 071-1302XXXX della durata di soli 2 (due) giorni, questi ultimi calcolati computando come dies a quo la data di presentazione del reclamo (22 febbraio 2023) e come dies ad quem la data di ripristino del servizio (24 febbraio 2023). Conseguentemente l'istante ha diritto all'indennizzo per l'interruzione del servizio voce e dati in tecnologia fibra per soli numero 2 (due) giorni e per una sola linea che deve essere raddoppiato in quanto utenza affari ed aumentato di 1/3 per il solo servizio Internet fornito su banda ultra-larga, per un importo totale di euro 35,00 (trentacinque/00). Sempre dalle prove versate in atti ne consegue, altresì, che la società istante non avrebbe dovuto sostenere gli addebiti per la numerazione fissa 071-1301XXXX, a decorrere dalla fattura emessa il 9 febbraio 2023, in quanto dall'11 gennaio 2023 era attiva la nuova Fibra Professionale con il numero 071-1302XXXX. Secondo il prospetto riepilogativo allegato alla memoria di TIM, pertanto, andranno rimborsati gli importi relativi alla fattura numero 8M0008XXXX emessa il 9 febbraio 2023, alla fattura numero 8M001XXXX emessa il 9 marzo 2023 e alla fattura numero 8M002XXXX emessa l'11 maggio 2023, che andrà stornata e/o eventualmente restituita, qualora fosse stata medio tempore saldata.

Le eventuali ed ulteriori fatture insolute andranno, invece, saldate anche mediante la compensazione degli importi da restituire con ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito in esenzione costi e conseguente ripulitura della posizione amministrativa – contabile della posizione dell'utente.

Non possono essere accolte, infine, le richieste ai punti sub 2) e sub 3) di indennizzo per il mancato riscontro ai reclami e di indennizzo per il mancato rispetto agli oneri informativi poiché TIM ha fornito riscontro al reclamo del 22 febbraio 2023, con missiva del 24 febbraio 2023 e perché non risulta data prova della violazione agli obblighi informativi.

### **DETERMINA**

- TIM XXX (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 09/05/2023, è tenuta a definizione della controversia tra XXX / TIM XXX a • riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, l'indennizzo per l'interruzione del servizio voce e dati per una sola linea pari ad euro 35,00 (trentacinque/00); • riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, il rimborso della fattura numero 8M0008XXXX emessa il 9 febbraio 2023, della fattura numero 8M001XXXX emessa il 9 marzo 2023 e della fattura numero 8M002XXXX emessa l'11 maggio 2023, qualora sia stata medio tempore saldata. Con ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito in esenzione costi e conseguente ripulitura della posizione amministrativa – contabile dell'utente.

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

Maria-Rosa Zampa

(firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. n. 39/1993)