

DELIBERA N. 30/2023

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/525602/2022)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 04/09/2023;

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 modificata 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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 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, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 18/05/2022 acquisita con protocollo n. 0X6XX00 del 18/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza affari XXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) dal 27 giugno 2020 la linea ha subito un disservizio in entrata, per una decina di giorni;
- b) in pari data è stato inoltrato reclamo;
- c) il disservizio continuava "a singhiozzo" sino al 17 ottobre 2020, nonostante i numerosi reclami.

In base a tali premesse, l'istante chiede la somma di 1600 euro per rimborsi/indennizzi (disservizio segnalato: malfunzionamento della linea).

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) la domanda è inammissibile in quanto l'istanza, così come formulata, risulta del tutto generica e priva di un corredo documentale atto a sostenerne la fondatezza, in quanto, a corredo della descrizione dei fatti, controparte non produce nulla;
 - 2) in ogni caso, ferma l'eccezione di inammissibilità sopra esposta, nel merito si contesta comunque tutto quanto dedotto ed eccepito dall'utente, poiché Tim ha assolto diligentemente agli obblighi contrattuali assunti;
 - 3) in merito al disservizio lamentato sulla linea, Tim ha ricevuto delle segnalazioni circa il malfunzionamento del servizio, tuttavia l'operatore è tempestivamente intervenuto, resolvendo la problematica entro i termini previsti, come dimostra lo storico dei guasti e come altresì comunicato da Tim mediante la missiva del 07.09.2020.
- In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica a quanto dedotto dall'operatore, l'istante afferma che il prospetto dei disservizi allegato da controparte assume portata confessoria con riferimento alle numerose segnalazioni dell'utente, a causa ripetuti disservizi sulla linea telefonica e ribadisce pertanto la richiesta di indennizzo come già quantificata.

3. Motivazione della decisione

La domanda può essere accolta nei limiti di seguito precisati.

L'istante lamenta disservizi che hanno interessato l'arco temporale 27 giugno 2020 - 17 ottobre 2020.

In mancanza di reclami prodotti dall'istante, va considerato il c.d. retrocartellino guasti allegato alla memoria del gestore, dal quale risulta che effettivamente vi sono state segnalazioni di disservizio nel periodo che va dal dal 27 giugno 2020 al 15 ottobre 2020.

Circa la valenza probatoria del retrocartellino, va evidenziato che recentemente il TAR Lazio ha affermato che la documentazione prodotta dal gestore nell'ambito del procedimento, consistente nella stampa di una "schermata" del proprio sistema gestionale (c.d. retrocartellino guasti) non può ritenersi sufficiente a dimostrare l'avvenuta risoluzione della problematica (la cui sussistenza è peraltro pacifica fra le parti) nei tempi previsti: secondo il noto criterio di riparto dell'onere della prova in materia di obbligazioni (ex multis, Cass civile sez. III, 18 febbraio 2020 n. 3996, sez. II, 24 gennaio 2020, n. 1634), spetta infatti al debitore del quale sia allegato l'inadempimento provare il fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento, ovvero dall'impossibilità sopravvenuta della prestazione, prova che non può essere fornita in via esclusiva, come è avvenuto nel caso di specie, tramite la descritta documentazione di parte (Tar Lazio, sez. III, sent. 5201/2021; conf. Corecom Sardegna, delibera n. 38/2021).

Pertanto, considerato che il disservizio ha interessato il servizio voce "in entrata" nel periodo 27 giugno 2020 – 17 ottobre 2020 spetta all'istante, in base ai criteri di cui all'articolo 6, comma 2 e all'articolo 13, comma 3 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 672,00 (3 euro/die X 112 gg., raddoppiato in quanto utenza affari).

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 25 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme eventualmente da corrispondere devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata da XXi, P.zza XX, 8 – 06X1X XX, per i motivi sopra indicati:

A) l'operatore Tim SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:
- versare all'istante la somma di euro 672,00 (seicentosettantadue), a titolo di indennizzo, in base agli articoli 6, comma 2 e 13, comma 3 del Regolamento indennizzi.
Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Perugia, 4 settembre 2023

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli