



DELIBERA N. 65/2022

(GU14/437681/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 07/04/2022;

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*” e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 29/06/2021 acquisita con protocollo n. 0285552 del 29/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatore del Comitato; Avv. [REDACTED]

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

il 16 Aprile l’istante si trova isolato con tutti gli impianti di videosorveglianza, allarme, programmi gestionali con le altre Ns sedi ! fatte varie chiamate al 191 senza esito ma con la risposta di inviare tecnico TIM a pagamento, chiamiamo Ns Tecnici che



verificano il CAMBIO del Ns IP STATICO ! ricontattato il 191 l'operatrice Ci risponde che Noi NON abbiamo un IP STATICO (anche se quello precedente ero sempre lo stesso da oltre 1 anno), i Ns Tecnici hanno dovuto riprogrammare i vari impianti nelle varie sedi (ovviamente a pagamento) nei gg successivi l'IP è continuato a modificarsi, costringendo a continui interventi a pagamenti per la riprogrammazione ed il ripristino dei Ns impianti. Si è proceduto ad inviare varie PEC senza riscontro, e soltanto in data 14 Maggio il Ns IP Statici originale è stato ripristinato ed, al momento, sembra tutto funzionare. Si richiede indennizzo per il blocco delle attività lavorative a seguito delle modifiche IP e per i costi sostenuti per i molteplici interventi tecnici a pagamento. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti in euro 2.000,00.

2. La posizione dell'operatore

In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che il Cliente segnala il guasto in data 22/04/21 ed il ripristino dell'indirizzo IP utilizzato dal Cliente è avvenuto in data 07/05/21 (e non 13 come sostenuto dal Cliente) Il cliente, nella persona del sig [REDACTED] è stato contattato in data 13/05/2021 e, nel corso del colloquio oltre a confermare il ripristino del precedente INDIRIZZO IP ha comunicato che per il predetto servizio utilizza un APPARATO TIM acquistato privatamente presso i negozi sociali e pertanto non presente in consistenza. Nel corso della telefonata al cliente sono state fornite ulteriori info al fine di risolvere eventuali futuri disservizi e le modalità da porre in essere per evitare il ripetersi della problematica. Il giorno successivo il cliente ha ricevuto formale riscontro mail di chiusura segnalazione in riferimento alla segnalazione inviata. A questo punto occorre fare una precisazione. Il cliente, nel periodo 22/04/2021 – 07/05/2021 non ha avuto blocco del servizio FIBRA che ha funzionato regolarmente anche se con INDIRIZZO IP DIFFERENTE e pertanto previsto alcun indennizzo. Si conferma quindi che sia lato FONIA sia lato INTERNET sebbene con IP DIFFERENTE (se il cliente non avesse usato apparecchiature private per il sistema di trasmissione dati e/o servizi di videosorveglianza, non avrebbe mai fatto caso a tale situazione) il servizio del Cliente non ha mai subito interruzioni. Si deve evidenziare, inoltre, che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. In punto, poi, rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel presente caso; infatti, non sono state depositate le fatture per le quali ne chiede il rimborso. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere

probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato. Ad abundantiam, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: “la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all’onere probatorio che su di lui incombe”. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l’utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerge dalle risultanze istruttorie svolte dall'avv. [REDACTED] si deve rilevare nel merito che l'istanza in argomento trova parziale accoglimento, in ragione del quale Tim Spa (Kena mobile) è tenuta ad indennizzare, ex art. 6 e 13 del Regolamento Indennizzi di cui all'Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS, l'istante della somma complessiva di euro 576,00 (cinquecentosettantasei/00), calcolata per complessivi n. 24 giorni di malfunzionamento dei servizi per euro 24,00 pro die - tipo contratto utenza affari, di cui euro 12,00 pro die (€ 6 x 2 - utenza affari) per linea fissa ed euro 12,00 pro die (€ 6 x 2 - utenza affari) per linea mobile, tenendo conto che nel caso di specie, il termine iniziale deve individuarsi nella data del 22.04.2021, data di presentazione del reclamo, ed il termine finale nella data del 17.5.2021, data del deposito della richiesta di conciliazione;

DELIBERA

Articolo 1

1. L’operatore TIM S.p.A., in parziale accoglimento dell’istanza, è tenuto a corrispondere per i motivi in premessa all’istante entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica della presente delibera, mediante bonifico ovvero assegno circolare all’istante, l’indennizzo complessivo pari ad euro 576,00 (cinquecentosettantasei,00).

2. 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.

3. 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 il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel sito *web* dell’Autorità.





AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio