



DELIBERA N. 122/22

[REDACTED] / TIM SPA (KENA  
MOBILE)  
(GU14/485276/2021)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 10/11/2022;

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 21/12/2021, acquisita con protocollo n. 0492893 del 21/12/2021;

Relatrice del Comitato: Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

La società istante, come rappresentata e difesa in atti, riferisce di essere titolare sull’ [REDACTED] un noto ristorante ed un noto lido all’insegna “ [REDACTED] ”. Presso tale attività è titolare dell’utenza telefonica n. [REDACTED]. Da fine febbraio 2021 la linea telefonica della mia assistita smise di funzionare, sia per quanto riguarda il



servizio “voce”, sia per quanto riguarda il servizio “internet”, provocando seri e gravissimi danni all’attività lavorativa, rendendo impossibile per i clienti contattare la struttura (al fine di effettuare una prenotazione o per fare degli ordini attraverso il servizio di delivery) e rendendo, inoltre, impossibile ricevere pagamenti attraverso il pos. Dopo varie segnalazioni telefoniche prive di esito, in data 12.04.2021, la mia assistita vi inviava via pec formale reclamo, ma tale missiva restava priva di qualsiasi riscontro. Lo stesso dicasi per le successive missive del 10.05.2021, del 13.05.2021, del 19.05.2021, del 20.05.2021 e del 09.06.2021. Orbene i servizi “voce” e “internet” venivano ripristinati solo ad inizio luglio 2021. Tuttavia, successivamente, in data 14.07.2021, a seguito di una presunta inadempienza amministrativa (nella realtà inesistente, come comunicato più volte telefonicamente all’operatore cs 031 [REDACTED]), la mia assistita subiva l’illegittimo ed immotivato distacco amministrativo della linea telefonica, che veniva ripristinata solo diversi giorni dopo, dopo formale diffida via pec del 15.07.2021. In data 05.10.2021 veniva inviata formale diffida e messa in mora via pec a mezzo dell’avv. [REDACTED], anch’essa mai esitata. Riferisce ancora che in data 06.10.2021 nuovamente la linea telefonica smise di funzionare, sia per quanto riguarda il servizio “voce” sia per quanto riguarda il servizio “internet”. Anche tale mancato funzionamento è stato segnalato con pec del 06.10.2021, del 07.10.2021 e del 11.10.2021 (tutte rimaste prive di esito). Allo stato, ancora non è stato ripristinato il servizio. Per tutti i periodi in cui non si è usufruito del servizio sono state pagate regolarmente le fatture nonostante i forti disagi subiti. Di tali fatture si chiede la restituzione. Per tali disservizi, quindi, chiede la somma complessiva pari ad €. 7.474,85 di cui: 1) MANCATO FUNZIONAMENTO GIORNI 135 LINEA VOCE DAL 21.02.2021 AL 06.07.2021 = EURO 1.620,00 (EURO 12,00 GIORNALIERI MOLTIPLICATI PER 135 GIORNI) ; 2) MANCATO FUNZIONAMENTO GIORNI 135 LINEA INTERNET DAL 21.02.2021 AL 06.07.2021 = EURO 1.620,00 (EURO 12,00 GIORNALIERI MOLTIPLICATI PER 135 GIORNI) 3) MANCATO FUNZIONAMENTO GIORNI 34 LINEA VOCE DAL 06.10.2021 AL 09.11.2021 = EURO 408,00 (EURO 12,00 GIORNALIERI MOLTIPLICATI PER 34 GIORNI) 4) MANCATO FUNZIONAMENTO GIORNI 34 LINEA INTERNET DAL 06.10.2021 AL 09.11.2021 = EURO 408,00 (EURO 12,00 GIORNALIERI MOLTIPLICATI PER 34 GIORNI) 5) SOSPENSIONE AMMINISTRATIVA ILLEGITTIMA PER GIORNI 6 LINEA VOCE DAL 14.07.2021 AL 19.07.2021 = EURO 72,00 (EURO 12,00 GIORNALIERI MOLTIPLICATI PER 6 GIORNI) 6) SOSPENSIONE AMMINISTRATIVA ILLEGITTIMA PER GIORNI 6 LINEA INTERNET DAL 14.07.2021 AL 19.07.2021 = EURO 72,00 (EURO 12,00 GIORNALIERI MOLTIPLICATI PER 6 GIORNI) 7) MANCATA RISPOSTA A N. 9 RECLAMI= EURO 2.700,00 (EURO 300,00 MOLTIPLICATO PER I 9 RECLAMI NON RISPOSTI); 8) RESTITUZIONE DELLE SOMME PAGATE PER I PERIODI IN CUI NON SI E' USUFRUITO DEL SERVIZIO EURO 574,87: 8) ULTERIORI DANNI SUBITI E SUBENDI.

## 2. La posizione dell’operatore



L'operatore ha presenziato all'udienza di discussione, ha prodotto memorie o documenti a suo favore nel termine previsto dall'art 16 comma 2 del Regolamento Allegato A alla delibera n.353/19/CONS. Tim S.p.a. come rappresentata e difesa nelle memorie depositate rappresenta quanto segue:" Il ricorrente contesta disservizi tecnici relativamente all'utenza n. [REDACTED] da febbraio 2021 a Luglio 2021. In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, che l'art. 8 della Delibera 179/03/CSP stabilisce al comma 1 che "Gli organismi di telecomunicazione devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono", pertanto a disposizione degli utenti la società convenuta ha attivato i servizi 187/191. Inoltre, il comma 3 di detto articolo stabilisce che" Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1". Tale rintracciabilità è individuata dai retro-cartellini unificati, documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dalla Telecom in modo da garantire, appunto, la "tracciabilità" di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'AGCOM. Ebbene, dalla consultazione del retro-cartellino, è possibile verificare, la presenza di alcuni TT chiusi oltre i tempi previsti dalla normativa vigente, in quanto si trattava di guasti complessi la cui risoluzione impegnava tempi maggiori rispetto ai normali guasti. L'art. 15 delle C.G.A. rubricato "Segnalazioni di guasto-Riparazioni" al punto 2 stabilisce che: "Tim si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati". Nonostante il ritardo nel ripristino del disservizio non fosse imputabile alla società convenuta, la stessa ha corrisposto due rimborsi per un totale di € 140,00. Le somme rimborsate sono state calcolate secondo i parametri previsti dalle C.G.A. ed è conforme ai principi di equità e proporzionalità previsti dall'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, in quanto soddisfano l'intero periodo intercorrente tra la data di segnalazione del disservizio e la data di effettivo ripristino dell'utenza Non si riscontrano segnalazioni di guasto inoltrate dall'utente, a febbraio 2021. Infatti, anche dalla documentazione in atti non appare l'esistenza reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo a partire da febbraio 2021. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Il primo reclamo inoltrato è di aprile 2021. E'opportuno rilevare che la segnalazione è elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa essere a conoscenza di un eventuale disservizio che colpisce una delle migliaia di utenze dallo stesso gestito. L'assenza di reclami esime l'operatore telefonico da ogni tipo di disservizio che possa interessare le utenze telefoniche, se non segnalati. Orientamento, quest'ultimo, confermato da diverse delibere AGCOM (69/11/CIR; 9/12/CIR; 34/12/CIR; 38/12/CIR;113/12/CIR127/12/CIR; 130/12/CIR) le quali hanno affermato



che: “Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell’operatore per malfunzionamenti alla linea qualora l’utente non provi di aver inoltrato un reclamo all’operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e né può, quindi provvedere alla sua risoluzione”. Tale posizione è stata convalidata anche da numerose determinazioni n. 64/16- 73/16- 79/16 – 395/16- 42/18 emessa dal Corecom Calabria, con le quale ha confermato che la mancanza di reclami esime la società convenuta da ogni tipo di responsabilità, e pertanto nessun indennizzo può essere riconosciuto all’utente. Si precisa che l’utenza in contestazione è stata sottoposta ad azioni gestionali: • sospesa in data 09-04-21 per il mancato pagamento dei conti telefonici 1e2/21 e riattivata in data 23-04-21; • utenza sospesa in data 09-07-21 per il mancato pagamento del conto 2/21 e riattivata in data 15-07-21; • utenza sospesa in data 08.09.21 per il mancato pagamento del conto 4/21 e residuo del conto n. 2/21 e riattivata in data 14-09-21; Il conto n. 1/21 con scadenza 11.01.21 è stato saldato in data 19.04.21; il conto 2/21 con scadenza 13.03.21 risulta saldato in data 01.07.21; il conto n. 3/21 con scadenza 10.05.21 risulta saldato in data 01-07-21; il conto 4/21 con scadenza 10.07.21 risulta saldato in data 10-09-21; il conto 5/21 con scadenza 10.09.21 risulta saldato in data 25-10-21; il conto 6/21 con scadenza 10/11/21 risulta saldato il 07-12-21 le azioni amministrative risultano essere legittime in quanto il cliente è un ritardatario abituale, infatti gli ultimi conti 1-2/scaduti rispettivamente il 10-01-22 ed il 11-03-22 risultano ancora insoluti. L’art. 20 delle C.G.A. rubricato “Sospensione per ritardo pagamento” stabilisce che: “Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata”. Come prassi ormai consolidata il contratto di utenza telefonica è inquadrabile nello schema del contratto di somministrazione e pertanto la clausola contrattuale che prevede la facoltà del somministrante di sospendere la fornitura nel caso di ritardo pagamento anche di una sola bolletta rappresenta una specificazione contrattuale applicabile in caso di inadempimento dell’utente. L’art. 5 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti (Allegato A, Delibera AGCOM 173/07/CONS) prevede i casi tassativi in cui l’operatore può sospendere il servizio, tra i quali viene annoverato quello relativo “ai ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti”. 4 E’ evidente che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamenti dell’utente, il quale ritardando il pagamento dei conti telefonici, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d’utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall’altra l’obbligazione dell’utente al pagamento delle utilità godute. In paci è presente uno scoperto pari ad € 302,64 relativo ai conti 2/21 e 1-2/22, relativamente all’utenza oggetto del contendere. 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.” REPLICHE DELL’ISTANTE: L’istante come rappresentato e difeso depositava. memorie di replica sostenendo quanto segue: “Con la presente memoria l’avv [REDACTED] (c.f. [REDACTED]), difensore



dalla società [REDACTED] che assiste in virtù di specifico mandato già allegato agli atti, deve preliminarmente contestare parola per parola il contenuto della memoria depositata dal difensore di TIM S.p.A. in quanto non veritiero in fatto ed infondato in diritto. Inoltre, si contestano gli incomprensibili documenti allegati da controparte, certamente non idonei a provare l'assenza di responsabilità di Tim S.p.A. nella vicenda in oggetto. In primo luogo, si evidenzia che in nessuna parte della memoria è stato provato il corretto funzionamento della linea telefonica (sia per il servizio voce che per il servizio internet) nei periodi specificati nell'istanza di conciliazione prima e nell'istanza di definizione poi (e cioè dal 21.02.2021 al 06.07.2021 e dal 06.10.2021 al 09.11.2021). Invero TIM S.p.A. dapprima ammette in memoria che ci sono stati dei guasti riparati "oltre i tempi previsti dalla normativa vigente, in quanto si trattava di guasti complessi la cui risoluzione impegnava tempi maggiori rispetto ai normali guasti", senza tuttavia precisare sia quale sia stata effettivamente la data in cui il guasto è stato riparato e sia quale siano queste ipotesi di particolare complessità che avessero giustificato un ritardo nella riparazione. Sul punto si ricorda come costituisca orientamento ormai granitico (sia del Corecom che della Suprema Corte di Cassazione) che l'onere di provare il corretto funzionamento della linea telefonica grava completamente sul fornitore. Come noto, infatti, il creditore che agisce per l'adempimento o per il risarcimento del danno deve provare la fonte negoziale o legale del suo diritto, limitandosi ad allegare l'inadempimento della controparte, mentre dovrà essere quest'ultima a dover provare l'avvenuto esatto adempimento ovvero che l'inadempimento è dipeso da causa a lei non imputabile ex art. 1218 c.c. In proposito si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo 20 gennaio 2010 n. 936), 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 e, se previsto, del termine di scadenza, 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. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 codice civile, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle Condizioni generali di contratto o dalla Carta dei servizi". Si evidenzia, altresì, che il suddetto orientamento è stato fatto proprio anche dai Corecom di tutta Italia (ex multis vedasi Corecom Toscana deliberazione n. 32 del 9 maggio 2016 deliberazione N. 4 del 28 gennaio 2021). Dunque, da quanto sopra, risulta *ictu oculi* che la società istante ha assolto al proprio onere probatorio allegando la fonte negoziale del proprio diritto nonché l'inadempimento della TIM S.p.A.; quest'ultima, per contro, non ha fornito alcuna prova circa l'avvenuto esatto adempimento della propria obbligazione, ossia quella di fornire il servizio voce e internet sulla linea telefonica di cui trattasi, né ha fornito la prova circa l'effettiva risoluzione del disservizio, pressoché quotidiano, né ha allegato o provato un eventuale inadempimento dipendente da causa ad

essa non imputabile. In proposito giova ricordare che uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3, comma 4, delibera 179/03/CSP) pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni", ad eccezione delle interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione programmata, la cui legittimità è però subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore (Ogni organismo di telecomunicazioni è tenuto ad informare in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie); oneri evidentemente non rispettati nel caso di specie. Pertanto, attesa la contestazione dell'utente del malfunzionamento del servizio voce e internet per il periodo dal 21.02.2021 al 06.07.2022 e dal 06.10.2021 al 09.11.2021, la società Tim S.p.A., per escludere la propria responsabilità, avrebbe dovuto provare per quel periodo il corretto funzionamento della medesima utenza allegando documentazione idonea a dimostrare la corretta riattivazione del servizio, provando di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le attività all'uopo necessarie. L'operatore, invece, si è limitato ad allegare una incomprensibile schermata recante i molteplici interventi eseguiti, laddove avrebbe dovuto produrre copia dei tabulati telefonici e dei files di log delle relative connessioni ADSL comprovando la regolare somministrazione del servizio. Tra l'altro il documento depositato da controparte e denominato "retro-cartelli-guasti", nonostante sia di difficile ed ardua comprensione, non fa altro che provare l'esistenza di molteplici interventi per cercare di effettuare delle riparazioni nel periodo denunciato dalla scrivente come oggetto del mancato funzionamento, andando ancora una volta a confermare che effettivamente in quel periodo l'utenza in oggetto non funzionava per cause tecniche. D'altronde i molteplici interventi effettuati dai tecnici di TIM S.p.A. non sono mai andati a buon fine, continuando a persistere il mancato funzionamento nel periodo indicato (e non potrebbe essere diversamente perché altrimenti non sarebbero giustificati tutti quegli interventi così ravvicinati). Ancora, quanto al secondo periodo di disservizio (dal 06.10.2021 al 09.11.2021), anche il documento denominato "ns+riscontro+del+12-11-21" prova ancora una volta la mancata riparazione, in quanto nello stesso si legge "in riferimento alla Sua segnalazione del 05/10/2021, pratica n.ro 1-14838241410, relativa alla ritardata riparazione del guasto sulla linea ( [REDACTED] ). Le comuniciamo di aver effettuato le dovute verifiche e riscontrato la fondatezza di quanto da Lei evidenziato". D'altronde i presunti indennizzi di 100,00 euro e di 140,00 euro asseritamente corrisposti all'utente (che nella realtà si contestano in quanto mai ricevuti), sarebbero assolutamente insufficienti ad indennizzare la società per i numerosi danni subiti, essendo di gran lunga inferiori agli indennizzi previsti dall'art. 6 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS in materia di indennizzi per mancato funzionamento del servizio (pari ad € 6,00 giornalieri, raddoppiato a € 12,00 giornalieri in quanto trattasi di utenza business ex art. 13 comma 3 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS). Pertanto, per il mancato funzionamento della linea "voce" per giorni 135 dal 21.02.2021 al 06.07.2021 la società [REDACTED] avrà diritto ad un indennizzo pari ad € 1.620,00, ottenuto moltiplicando € 12,00 giornalieri per 135 giorni





di mancato funzionamento. La stessa somma dovrà essere indennizzata alla società “  
[REDACTED]” per il mancato funzionamento del servizio  
“internet” sulla medesima linea per il medesimo periodo. Quanto alla deduzione di  
controparte secondo cui il primo reclamo effettuato dalla società sia avvenuto solo il 12  
aprile 2021, la stessa va profondamente contestata in quanto il mancato funzionamento  
dell’utenza è stato molteplici volte segnalato telefonicamente alla TIM S.p.A. che però  
colpevolmente ha sottaciuto nella sua memoria di evidenziare tale circostanza e di  
indicare il numero di reclamo telefonico. D’altronde le numerose telefonate di disservizio  
si evincono anche dal tenore dei successivi reclami ed in particolare da quello del  
12.04.2022 dove si legge che la linea “mancanza linea telefonica da oltre un mese”.  
Pertanto, l’eccezione di omessa segnalazione (fino al 12.04.2022) del mancato  
funzionamento della linea telefonica è certamente priva di pregio. Tuttavia, in subordine,  
qualora dovesse essere considerata come data di primo reclamo quella del 12.04.2021 (il  
che si esclude), per il mancato funzionamento della linea “voce” per giorni 85 dal  
12.04.2021 al 06.07.2021, la società “ [REDACTED] ” avrà  
diritto ad un indennizzo pari ad € 1.020,00, ottenuto moltiplicando € 12,00 giornalieri per  
85 giorni di mancato funzionamento. La stessa somma dovrà essere indennizzata alla  
società “ [REDACTED] ” per il mancato funzionamento del  
servizio “internet” sulla medesima linea per il medesimo periodo. Quanto alle sospensioni  
amministrative del servizio per presunti ritardati pagamenti le stesse, come affermato da  
TIM S.p.A., riguarderebbero i seguenti periodi: - dal 09.04.2021 al 23.04.2021 per  
presunto ritardato pagamento del conto 2/2021. In tale periodo la linea telefonica già non  
era funzionante a causa dei guasti, per cui è irrilevante la sospensione amministrativa  
della stessa per presunti mancati pagamenti. D’altronde a fronte della mancata fornitura  
del servizio, legittimamente la società non aveva effettuato il pagamento della fattura,  
essendo venuta meno la controprestazione sinallagmatica che avrebbe dovuto effettuare  
la TIM S.p.A. Difatti, l’inadempimento della S.p.A. TIM nella fornitura di servizio  
rendeva non richiedibile la controprestazione del pagamento della fornitura. Inoltre,  
relativamente a tale sospensione, controparte non ha mai informato l’utente con congruo  
preavviso del ritardato pagamento e del preavviso di sospensione del servizio, com’era  
invece obbligata a fare ai sensi dell’art. 5 dell’allegato A della Delibera n. 173/07/CONS.  
E difatti, anche nell’incomprensibile documento “SOLLECITI+DI+PAGAMENTO”  
depositato da controparte, manca una comunicazione antecedente al 09.04.2021 e relativa  
al ritardato pagamento del conto 2/2021. Pertanto, la sospensione amministrativa del  
servizio è certamente illegittima (anche se irrilevante in quanto intervenuta in un periodo  
in cui non era già funzionante la linea per guasti tecnici). - dal 09.07.2021 al 15.07.2021  
(indicato in istanza di conciliazione come sospensione dal 14.07.2021 al 19.07.2021),  
sempre per presunto ritardato pagamento del conto 2/2021. In tal caso la sospensione è  
illegittima in quanto fondata su un presunto ritardato pagamento nella realtà inesistente  
in quanto il pagamento del conto 2/2021 è avvenuto in data 01.07.2021 (per ammissione  
della stessa TIM S.p.A. al rigo 16 di pag. 3 della sua memoria) e dunque  
antecedentemente alla sospensione del 09.07.2021. Inoltre, anche in questo caso, la  
controparte non ha mai informato l’utente con congruo preavviso del ritardato pagamento  
e del preavviso di sospensione del servizio, com’era invece obbligata a fare, ai sensi



dell'art. 5 dell'allegato A della Delibera n. 173/07/CONS. Pertanto, anche in tal caso, la sospensione amministrativa del servizio è certamente illegittima. - dal 08.09.2021 al 14.09.2021. Tale periodo non è oggetto di contestazione e, pertanto, non è rilevante. In ogni caso si evidenzia, per mero scrupolo difensivo, che, anche in questo caso, controparte non ha mai informato l'utente con congruo preavviso del ritardato pagamento e del preavviso di sospensione del servizio, com'era invece obbligata a fare ai sensi dell'art. 5 dell'allegato A della Delibera n. 173/07/CONS. Pertanto la sospensione amministrativa del servizio è certamente illegittima. Dunque le presunte sospensioni amministrative, illegittime nel merito per i motivi sopra indicati, sono altresì illegittime in quanto controparte ha omesso di fornire un congruo preavviso all'utente sulla sospensione del servizio per presunta morosità così come previsto dall'art. 5 dell'allegato A della Delibera n. 173/07/CONS. Sul punto si ricorda, ex multis, la delibera n. 181 del 27 novembre 2019 del Corecom dell'Emilia Romagna che ha stabilito come la compagnia telefonica, prima di provvedere alla sospensione del servizio per morosità, deve inviare all'utente, seppur moroso, un congruo preavviso: "pur in presenza di una morosità in capo all'utente e di clausole contrattuali quali, nello specifico, l'art. 6.3 delle condizioni generali di contratto (che contempla la facoltà dell'operatore, in caso di omesso pagamento, di sospendere il servizio in uscita entro 15 giorni dal termine indicato in fattura o entro 7 giorni laddove si tratti della prima fattura emessa), resta sempre fermo l'onere per il gestore di garantire all'utente un adeguato preavviso. Ciò è chiaramente sancito dall'art. 5, c. 1 del Regolamento ed altrettanto chiaramente viene ribadito dall'autorità con costante, risalente e consolidato orientamento (v. ex multis delibere 7/10/CIR, 16/11/CIR e succ. conformi)". Alla luce di quanto sopra, per la sospensione amministrativa illegittima per giorni 6 linea "internet" dal 09.07.2021 al 15.07.2021 (indicato nell'istanza di definizione come dal 14.07.2021 al 19.07.2021) alla società [REDACTED] andrà riconosciuto un indennizzo di euro 90,00, calcolato moltiplicando euro 15,00 giornalieri per 6 giorni di sospensione del servizio "voce" ex art 5 allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (indennizzo per malfunzionamento del servizio €7,50 giornalieri) raddoppiato ex art 13 comma 3 in quanto trattasi di utenza affari. La stessa somma dovrà essere indennizzata alla società " [REDACTED] per la sospensione del servizio "internet" sulla medesima linea per il medesimo periodo. Quanto alla contestazione di mancata risposta agli 8 reclami presentati, controparte ha omesso completamente di prendere posizione, per cui all'utente andranno riconosciuti certamente gli indennizzi richiesti. Si ricorda infatti che, a fronte della specifica e precisa contestazione sollevata da questa difesa di mancata risposta ai reclami e della produzione di ben 9 reclami allegati agli atti del procedimento (vedasi i documenti allegati da questa difesa sia nell'istanza di conciliazione che nell'istanza di definizione), TIM S.p.A. avrebbe dovuto provare e documentare di aver risposto a tali reclami, cosa che invece non ha fatto. Dunque, per la mancata risposta a n. 9 reclami la società [REDACTED] avrà diritto ad un indennizzo di euro 2.700,00, ottenuto moltiplicando euro 300,00 per i 9 reclami non risposti ex art. ex art 12 allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (indennizzo per mancata risposta ai reclami euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300). \*\*\* Atteso la mancata fornitura del servizio, si richiede anche la restituzione della somma di euro 574,87 (come da fatture in atti) corrisposta dalla società [REDACTED]



██████████ a TIM S.p.A. nonostante non avesse ricevuto i servizi pattuiti. P.Q.M. Si insiste per l'accoglimento delle domande oggetto dell'istanza di definizione, con il riconoscimento alla società ██████████ delle seguenti somme: 1) per il mancato funzionamento della linea "voce" per giorni 135 dal 21.02.2021 al 06.07.2021: € 1.620,00 (€ 12,00 giornalieri moltiplicati per 135 giorni) ex art 6 allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (indennizzo per malfunzionamento del servizio € 6,00 giornalieri) raddoppiato ex art 13 comma 3 in quanto trattasi di utenza affari. In subordine, qualora dovesse essere considerata come data da cui far partire l'indennizzo quella del reclamo del 12.04.2021, per il mancato funzionamento della linea "voce" per giorni 85 dal 12.04.2021 al 06.07.2021: € 1.020,00 (€ 12,00 giornalieri moltiplicati per 85 giorni), ex art 6 allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (indennizzo per malfunzionamento del servizio € 6,00 giornalieri) raddoppiato ex art 13 comma 3 in quanto trattasi di utenza affari. 2) per il mancato funzionamento giorni 135 linea "internet" dal 21.02.2021 al 06.07.2021: euro 1.620,00 (euro 12,00 giornalieri moltiplicati per 135 giorni) ex art 6 allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (indennizzo per malfunzionamento del servizio € 6,00 giornalieri) raddoppiato ex art 13 comma 3 in quanto trattasi di utenza affari. In subordine, qualora dovesse essere considerata come data da cui far partire l'indennizzo quella del reclamo del 12.04.2021, per il mancato funzionamento della linea "internet" per giorni 85 dal 12.04.2021 al 06.07.2021: € 1.020,00 (€ 12,00 giornalieri moltiplicati per 85 giorni), ex art 6 allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (indennizzo per malfunzionamento del servizio € 6,00 giornalieri) raddoppiato ex art 13 comma 3 in quanto trattasi di utenza affari. 3) per il mancato funzionamento giorni 34 linea "voce" dal 06.10.2021 al 09.11.2021: euro 408,00 (euro 12,00 giornalieri moltiplicati per 34 giorni) ex art 6 allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (indennizzo per malfunzionamento del servizio € 6,00 giornalieri) raddoppiato ex art 13 comma 3 in quanto trattasi di utenza affari. 4) per il mancato funzionamento giorni 34 linea internet dal 06.10.2021 al 09.11.2021: euro 408,00 (euro 12,00 giornalieri moltiplicati per 34 giorni) ex art 6 allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (indennizzo per malfunzionamento del servizio € 6,00 giornalieri) raddoppiato ex art 13 comma 3 in quanto trattasi di utenza affari. 5) per la sospensione amministrativa illegittima per giorni 6 linea "voce" dal 09.07.2021 al 15.07.2021 (indicato nell'istanza di definizione come dal 14.07.2021 al 19.07.2021): euro 90,00 (euro 15,00 giornalieri moltiplicati per 6 giorni) ex art 5 allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (indennizzo per malfunzionamento del servizio €7,50 giornalieri) raddoppiato ex art 13 comma 3 in quanto trattasi di utenza affari. 6) per la sospensione amministrativa illegittima per giorni 6 linea "internet" dal 09.07.2021 al 15.07.2021 (indicato nell'istanza di definizione come dal 14.07.2021 al 19.07.2021): euro 90,00 (euro 15,00 giornalieri moltiplicati per 6 giorni) ex art 5 allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (indennizzo per malfunzionamento del servizio €7,50 giornalieri) raddoppiato ex art 13 comma 3 in quanto trattasi di utenza affari. 7) per la mancata risposta a n. 9 reclami (depositati in atti): euro 2.700,00 (euro 300,00 moltiplicato per i 9 reclami non risposti) ex art. ex art 12 allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (indennizzo per mancata risposta ai reclami euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300) 8) restituzione delle somme pagate per i periodi in cui non si e' usufruito del



servizio euro 574,87: 9); il tutto per un totale di € 7.510,87 ( o in subordine di €6.310,87, qualora vada considerato il 12.04.2021, quale data di primo reclamo), oltre alle spese e alle competenze della procedura di conciliazione e della procedura di definizione, con espressa riserva di far valere gli ulteriori danni subiti e subendi.

### 3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva, che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal Codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre resistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Da quanto emerge dall'all.to n.17 (retro-cartellino guasti Tim Spa) il disservizio (malfunzionamento della linea voce e adsl) non appare avere i connotati della continuità rispetto a quanto lamentato dall'istante. Trattasi, infatti, di disservizi in cui i ticket vengono aperti e poi chiusi in diverse giornate. D'altra parte, se il disservizio fosse durato in modo continuo da febbraio 2021 e sino al luglio 2021, non si comprenderebbe come agli atti non vi è la richiesta di un provvedimento di urgenza al Co.re.com (GU5), che proverebbe appunto l'urgenza e la gravità dei disagi in capo all'istante e del malfunzionamento lamentato, così come descritto nel lungo periodo. Dagli atti emerge che il primo reclamo di cui vi è prova è datato 12.04.2021 (p.e.c. con ricevuta di consegna all.to n.1). Orbene esaminando gli "out" dell'allegato n.17 emerge che i giorni di disservizio da indennizzare vanno: - dal 09-04-21 e sino al 16.04.21, quindi, n. 7 giorni relativi a malfunzionamento FTTC- servizio voce e adsl - ovvero €24,00 giornalieri moltiplicati per 07 giorni- ex art 6 allegato A delibera n.347/18/Cons (indennizzo del servizio di € 6,00 raddoppiato ex art 13 comma 3 in quanto trattasi di utenza affari riconosciuto sia per il servizio voce, che per il servizio adsl), per un totale quindi di €. 168,00. - Dal 08.05.21 e sino al 14.06.21, quindi, n. 37 giorni di malfunzionamento del solo servizio Adsl - ovvero €12,00 giornalieri moltiplicati per 37 giorni ex art 6 allegato A delibera n.347/18/Cons (indennizzo del servizio di € 6,00 raddoppiato ex art 13 comma 3 in quanto trattasi di utenza affari riconosciuto per adsl), per un totale quindi di €. 444,00. - Dal 29.06.21 e sino al 01.07.21, quindi, n. 02 giorni di malfunzionamento RTG (solo del servizio voce), ovvero €12,00 giornalieri moltiplicati per 2 giorni ex art 6 allegato A delibera n.347/18/Cons (indennizzo del servizio di € 6,00 raddoppiato ex art 13 comma 3 in quanto trattasi di utenza affari riconosciuto per adsl),



per un totale quindi di €. 24,00. - Dal 09.10.21 e sino al 12.10.21, quindi, n. 03 giorni di malfunzionamento RTG (solo del Servizio voce) ovvero €.12,00 giornalieri moltiplicati per 3 giorni ex art 6 allegato A delibera n.347/18/Cons (indennizzo del servizio di € 6,00 raddoppiato ex art 13 comma 3 in quanto trattasi di utenza affari riconosciuto per Adsl), per un totale quindi di €. 36,00. Da accogliere inoltre è: - la richiesta di indennizzo per malfunzionamento della Linea Voce e del servizio ADSL per ulteriori n. 34 giorni - che vanno dal 6.10.21 e sino al 9.11.21 per €. 408,00 x 2 = 816,00 (€.12,00 X2 giornalieri moltiplicati per 34 gg. ex art. allegato A delibera n.347/18/Cons raddoppiato ex art 13 comma 3, in quanto trattasi di utenza affari. A fronte di tale doglianza da parte dell'istante non vi è prova da parte di Tim Spa del giusto funzionamento della linea telefonica e, quindi, dell'esatto adempimento. Vi è di più, nell'allegato 19 della missiva Tim del 12.11.21 la società stessa conferma e riconosce il disservizio. Non vi è prova, inoltre, dei rimborsi già corrisposti (di €.100,00 ed €. 40,00 menzionati nelle missive Tim di cui agli allegati 18 e 19). La richiesta di indennizzo per la sospensione amministrativa illegittima può essere accolta solo per n. 6 giorni della linea voce e del servizio Adsl dal 09.07.21 e sino al 15.07.21, in quanto tale sospensione dovuta al mancato pagamento del conto 2/21 con scadenza 13.03.21 risulta saldato in data 01.07.21, come riconosciuto in memoria da Tim Spa, per cui è da riconoscersi un indennizzo pari ad €.180,00 (€.15,00 per servizio voce e € 15,00 per servizio adsl moltiplicati per giorni 6 - ex art 5 allegato A delibera 347/18/Cons raddoppiato ex art 13 comma 3, in quanto trattasi di utenza di affari. Non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai nove reclami depositati, perché è orientamento costante di questo Corecom - condiviso da AGCOM - sull'applicazione dell'art.12. Allegato A alla delibera n.347/2018/Cons, di non riconoscere l'indennizzo per la mancata o tardiva risposta al/i reclamo/i nel caso di riconoscimento dell'indennizzo principale, in quanto tale richiesta risulta assorbita dallo stesso indennizzo. Per ciò che concerne le richieste di rimborso per le somme corrisposte durante il periodo di servizio non goduto, considerando che i giorni di disservizio, così come sopra conteggiati, sono pari a 89 giorni, e che, come dimostrato da Tim Spa all.to 22 in capo allo stesso, sussiste una morosità pari ad €. 300.64, si ritiene che tali spettanze possano reciprocamente compensarsi con storno dell'insoluto e con il conseguente ritiro della pratica da eventuale recupero di crediti, se presente. Per quanto riguarda la richiesta delle spese di procedura, essa non risulta accoglibile, in quanto la procedura in Conciliaweb di Agcom è totalmente gratuita e l'assistenza di un legale è soltanto facoltativa;

## DELIBERA

### Articolo 1

1. Accoglie parzialmente l'istanza della società " [REDACTED] L'operatore TIM S.p.A. in parziale accoglimento dell'istanza è tenuto a corrispondere all'istante, per i motivi di cui in premessa, l'importo complessivo di €. 1.668,00 (euro milleseicentossessantotto/00), oltre agli interessi legali dalla data di



presentazione dell'istanza di Definizione e sino al saldo effettivo, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto, mediante bonifico bancario/assegno circolare all'istante. Inoltre, l'operatore TIM S.p.A. è tenuto, nello stesso termine, a procedere allo storno dell'insoluto pari ad €.300,64 (trecento,64 euro), per i motivi di cui in premessa, ed al conseguente ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero dei crediti, ove esistente. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

La Relatrice del Comitato  
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE  
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente  
Dott. Alfredo Aurilio