

## **DELIBERA N. 40/2021/Corecom Toscana**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxxx - TIM S.p.A.  
(GU14/99185/2019)**

#### **Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 12 aprile 2021;

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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia*”, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza della società xxxx, del 19/03/2019 acquisita con protocollo n. 0120320 del 19/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante, titolare di un contratto *business* con l’operatore TIM S.p.A. (di seguito, per brevità, TIM), lamenta l’interruzione del servizio di connettività internet sull’utenza fissa n. 055 871xxxx, nonché l’addebito di penali a titolo di recesso dopo il passaggio ad altro operatore.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che:

- riscontrava, negli anni, “*grossi problemi di connettività*” con l’operatore Tim; “*pertanto [decise] di passare a Tim business per avere maggior assistenza in caso di guasto e poter (...) lavorare da altra sede*”;
- a partire dal 15/10/2018, rimaneva “*più di un mese senza linee dati*” sull’utenza n. 055 871xxxx; ciò gli causava “*dei problemi seri per quanto riguarda il lavoro e mancati guadagni*”, costringendolo a spostarsi “*60 km al giorno per dover andare nell’altro ufficio a lavorare*”;
- tutti i giorni contattava il servizio clienti dell’operatore e “*veniv[a] rassicurato che a breve avrebbero risolto il problema; [passavano] 40 gg prima (...) di mandare un tecnico*”;
- stante il perdurare del disservizio decideva di passare ad altro operatore;
- l’operatore TIM emetteva una fattura di chiusura e addebitava i costi per il recesso: in particolare imputava somme a tutolo di “*ratei [del] router mai (...) ricevuto in quanto [utilizzava] con quello di (...) proprietà*”.

In base a tali premesse l’istante, quantificando “*i rimborsi o indennizzi richiesti in euro in 2000,00*”, ha chiesto:

- i) lo “*storno insoluti [e] ritiro pratica [recupero del credito]*”;
- ii) “*euro 2000,00 d’indennizzo*”.

### **2. La posizione dell’operatore.**

L’operatore TIM ha depositato una memoria difensiva con la quale ha, inizialmente, precisato che “*[l]a controversia verte, nella ricostruzione fornita dall’istante, sulla pretesa presenza di continui malfunzionamenti riscontrati a partire dall’ 1 novembre 2018 sulla linea n. 055.871xxxx, a sé intestata, a cui avrebbe fatto*

*seguito anche il generico e non provato addebito di € 10,00 a titolo di riattivazione linea, asseritamente non dovuto”.*

*L’operatore ha eccepito “l’inammissibilità ed infondatezza della richiesta pecuniaria svolta nei confronti di TIM.”. Inoltre, ha sollevato “l’eccezione di inammissibilità della richiesta così come spiegata da parte istante, attesa la natura risarcitoria della medesima che – quantificata in € 2.500 – è in ogni caso inammissibile giusto quanto previsto dell’art. 20 co. 4 e 5 della Delibera AGCOM 203/18/CONS (...). Pertanto, nella denegata ipotesi in cui le eccezioni svolte non dovessero essere accolte, TIM ritiene esclusivamente possibile, ove dovessero ricorrerne i presupposti, indennizzare l’istante ai sensi della legislazione di settore vigente, respingendo ogni richiesta pecuniaria generica, non provata e, ad ogni buon conto, di importo eccessivo”. Tim ha poi eccepito la “parziale inammissibilità dell’istanza per avere xxxx dedotto circostanze nuove e formulato richieste nuove rispetto a quelle avanzate in primo grado, in violazione dell’articolo 14, comma 1, Delibera AGCOM n. 203/18/CONS, nonché dell’art. 12, comma 3 della medesima Delibera (...) e la parziale inammissibilità dell’istanza di definizione della controversia presentata da xxxx a codesta Autorità ai sensi dell’art. 14 della Delibera AGCOM n. 203/18/CONS, per difformità dell’oggetto delle contestazioni e delle istanze formulate rispetto a quelle sottoposte all’adito Corecom in primo grado in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione. L’esponente società intende infatti eccepire che xxxx, nell’istanza di conciliazione, si è limitata a lamentare nei confronti di TIM l’esistenza di continui malfunzionamenti sulla linea n. 055.871xxxx, diversamente da quanto successivamente specificato nell’istanza di definizione, in cui viene dedotta, fra le altre cose, la asserita impossibilità di espletare la migrazione verso altro gestore, nonché il preteso illegittimo addebito della penale di recesso fisso e mobile e dei ratei a scadere del router. TIM ritiene pertanto di non poter accettare il contraddittorio su tali circostanze, che non costituiscono precisazioni della domanda di conciliazione e determinano la violazione del principio del doppio grado di giudizio (...). Con la propria nuova prospettazione dei fatti costitutivi del diritto e con le nuove domande, xxxx sottopone a codesto Corecom un tema di indagine e di decisione diverso da quello sul quale ha chiesto la conciliazione. Pertanto, TIM insiste affinché sia accertata e dichiarata la parziale inammissibilità dell’istanza presentata dalla società istante, con riferimento a tutte le circostanze/domande nuove che non sono state sottoposte al previo tentativo di conciliazione, con conseguente richiesta di stralcio delle relative richieste di indennizzo ed accettazione del contraddittorio solo su quanto già dedotto in primo grado”.*

*Nel merito, l’operatore ha dedotto che, “dall’interpretazione dei fatti riassunti all’interno dell’istanza di conciliazione, invero piuttosto generica, oltreché caratterizzata da una pressochè totale assenza di documentazione probante, è possibile comprendere quanto segue. Oggetto della presente controversia è la pretesa presenza di continui malfunzionamenti riscontrati a partire dall’1 novembre 2018 sulla linea n. 055.871xxxx, con conseguente non provato illegittimo addebito, da parte di TIM, della somma di € 10,00 a titolo di riattivazione linea. A sostegno delle proprie tesi, apodittiche ed indimostrate perché quasi del tutto prive di riscontro documentale, la società istante deduce che “TIM mi ha lasciato per più di un mese senza linee dati*

*creandomi dei problemi seri per quanto riguarda il lavoro e mancati guadagni o per lo meno il dover fare 60 km al giorno per dover andare nel altro ufficio a lavorare". Pertanto l'interruzione del collegamento, che inizialmente si asserisce totale e priva di termine, sembrerebbe – alla luce delle affermazioni di parte istante – afferente la sola componente dati e, in ogni caso, circoscritta a circa un mese. Ciò sembra trovare conferma nelle risultanze del retrocartellino guasti, in cui, per il periodo oggetto di contestazione, è presente una sola segnalazione, relativa alla sola componente ADSL, dall'1 al 27 novembre 2018 (...). Per tale motivo, al netto di quanto recato dal retrocartellino, l'utenza n. 055.8713xxxx è da ritenersi, fino a prova contraria, pienamente funzionante. Sia consentito alla scrivente difesa evidenziare altresì come l'art. 7 delle Condizioni generali di accesso al servizio telefonico di base prevede un termine di 60 ore, decorso inutilmente il quale sussiste il diritto all'indennizzo e va quantificata la somma spettante: "Telecom Italia si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio entro il primo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui il giorno successivo alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto sarà riparato entro il secondo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno riparati tempestivamente. Ai soli fini della rilevazione circa il rispetto degli obiettivi di qualità del Servizio Universale, entro il primo giorno successivo alla segnalazione significa entro 42 ore dalla segnalazione, entro il secondo giorno significa entro 60 ore dalla segnalazione, entro il terzo giorno significa entro 78 ore dalla segnalazione" (Doc. 2). Per la segnalazione in questione, quindi, occorre scomputare la predetta soglia di 60 ore e considerare – quale ritardo – i soli giorni successivi, pari a 23,5. Il periodo per il computo va infine ulteriormente ridotto ai sensi dell'art. 13 della delibera 347/18/CONS, secondo cui il calcolo va "effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente" che, nel caso in esame, non documenta alcun reclamo formale, ad eccezione degli sms di risposta della presa in carico del guasto di cui tuttavia non è possibile stabilire con esattezza la data iniziale".*

*Infine, l'operatore ha evidenziato che "l'istante si limita a chiedere genericamente delle spese di procedura, senza dimostrare alcunché a riguardo, come diversamente disciplina la norma citata. Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell'assenza della causa solvendi che legittima la restituzione alle spese".*

### **3. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

*In primis*, con riferimento all'eccezione preliminare di TIM circa l'inammissibilità delle richieste risarcitorie di cui alla domanda *sub ii)* dell'istante, si osserva che, per il principio del *favor utentis*, le richieste impropriamente definite risarcitorie possono essere ricondotte, laddove sussistano i presupposti previsti dal Regolamento sugli

Indennizzi, a quelle di natura indennitaria, aventi funzione compensativa del disagio subito dall'utente.

Sempre in via preliminare, in accoglimento dell'eccezione sollevata dall'operatore, deve evidenziarsi, con riferimento alla doglianza *sub i)* per la parte relativa all'addebito dei costi di recesso per passaggio ad altro operatore ed altre somme imputate a titolo di "ratei [del] router", che la stessa è inammissibile, trattandosi di domanda nuova rispetto alle richieste contenute nell'istanza di conciliazione a suo tempo promossa e violando, con ciò, il principio dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione.

Nel merito:

La domanda *sub ii)* può essere accolta nei termini di seguito esposti.

*In primis*, si richiama:

- il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui "il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento". In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che "l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile".

- gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorché l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, parte istante ha lamentato che rimaneva "più di un mese senza linee dati" sull'utenza n. 055 871xxxx. Parte istante ha, infatti, dichiarato di avere

effettuato numerose segnalazioni al numero 191, alcune delle quali sono riportate in allegato al GU14.

Agli atti del procedimento risulta, inoltre, la dichiarazione da parte del gestore che si è trattato di un disservizio *“afferente alla sola componente dati e, in ogni caso, circoscritto a circa un mese”*. L’operatore, sul punto, ha precisato che, *“per il periodo oggetto di contestazione, è presente una sola segnalazione, relativa alla sola componente ADSL, dall’1 al 27 novembre 2018”*. L’operatore Telecom Italia afferma che, *“al netto di quanto recato dal retrocartellino, l’utenza n. 055.871xxxx è da ritenersi, fino a prova contraria, pienamente funzionante”*.

In particolare, attesa la contestazione dell’utente di non aver potuto fruire di un servizio ADSL, l’operatore, con riferimento alla contestazione di parte istante, ammette che il servizio *de quo* è stato interrotto nel periodo *“dall’1 al 27 novembre 2018”*.

Ne consegue che, per quanto riguarda l’interruzione del servizio ADSL, ai fini del calcolo dell’indennizzo, si richiama quanto previsto dall’art. 6, comma 1, e comma 3, che, rispettivamente dispongono: *“[i]n caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all’operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d’interruzione”*, e che *“[s]e il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all’operatore, nella riparazione del guasto, l’indennizzo è applicabile all’intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l’effettivo ripristino della funzionalità del servizio”*. Il parametro di euro 6,00 *pro die* dovrà essere computato in misura del doppio in quanto trattasi di utenza “affari” ai sensi dell’art. 13, comma 3, del sopracitato Regolamento sugli Indennizzi.

Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare detto indennizzo s’individua il *dies a quo* nel 3 novembre 2018, detratti i due giorni lavorativi previsti dalla Carta dei Servizi dell’operatore per la riparazione del guasto dalla prima segnalazione riferita in atti (1° novembre 2018), e il *dies a quem* nel 27 novembre 2018.

Pertanto l’indennizzo da riconoscere all’utente è pari all’importo di euro 288,00 (duecento ottantotto/00) pari ad euro 12,00 *pro die* per 24 giorni di disservizio.

Parimenti, può trovare un parziale accoglimento la domanda *sub i*) in relazione al periodo di mancata erogazione dei servizi sopra evidenziato.

Quindi, per quanto sopra la società TIM è tenuta a stornare (o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia) tutti gli importi addebitati in riferimento al servizio ADSL erogati sull’utenza n. 055 871xxxx nel periodo 1° - 27 novembre 2018. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società individuale xxxxx nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, secondo le modalità indicate in istanza, l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza pari a euro 288,00 (duecento ottantotto/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio ADSL dell'utenza *business* n. n. 055 871xxxx.
3. La società TIM S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutti gli importi addebitati in riferimento al servizio ADSL erogati sull'utenza n. 055 871xxxx nel periodo 1° - 27 novembre 2018. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Firenze, 12 aprile 2021

Il Segretario  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*Enzo Brogi*



Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)