

**DELIBERA N. 14/2023**

**XXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/521696/2022)**

**Il Corecom Basilicata**

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 27/02/2023;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante “*Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*”;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: “*Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata*”;

VISTA la delibera n. 427/22/Cons del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”;

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”, di seguito denominato Regolamento, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di XXXXXXXX del 03/05/2022 acquisita con protocollo n. 0144116 del 03/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

La sig.ra XXXXXX, quale titolare di un contratto di tipo Business con Tim S.p.A per la numerazione 0XXXXXX00, relativa ad una delegazione ACI in Potenza, mediante formulario UG 477099/2021 si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata lamentando la brusca interruzione della linea - telefono e dati - dal 4 ottobre 2021 sino al 27 ottobre 2021, così per 24 giorni di assenza totale di linea.

L’utente, infatti, precisava di aver puntualmente segnalato la problematica, correndo l’urgenza di ripristinarla quanto prima, essendo appunto riferita ad una attività lavorativa che necessita di un costante collegamento telefonico.

Per quanto detto, l’istante chiedeva un indennizzo per mancato funzionamento ex art. 6, comma I, e 13 comma III, Allegato A delibera 347/18 / CONS, quantizzandolo in complessivi euro 600,00.

All’udienza di conciliazione svoltasi il 8.02.2022, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo. Pertanto, in data 3.05.2022 l’utente depositava un’istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza, la sig.ra XXXXXXXX, riportandosi al formulario UG, chiedeva:

i) L'indennizzo per la totale assenza di linea dal 4.10.2021 al 27.10.2021 per complessivi euro 600,00 ex art.li 6, comma I, e 13 comma III, Allegato A delibera 347/18 / CONS.

Con successiva memoria datata 24.06.2022, a firma dell'Avv. XXXXX XXXX, poi l'istante precisava di aver immediatamente segnalato il guasto in data 6.10.2021, cui seguiva apposita comunicazione dell'Operatore di intervento, così insistendo nelle predette richieste.

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

L'Operatore TIM S.p.A. faceva pervenire la memoria difensiva datata 27.01.2022, nella quale rappresentava precipuamente l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'odierna domanda non risultando coincidente con quanto chiesto nel formulario di conciliazione sussistendo tra l'altro altre due procedure di mediazione, conclusesi con un accordo per le medesime motivazioni, all'uopo esibendo copia di quella del 28.08.2018.

Nel merito, poi, contestava ogni addebito sostenendo che la sig.ra XXXX avesse presentato in data 13.2.2021 una richiesta di variazione di intestazione e che il guasto lamentato fosse del tipo MASTER NEEON0067088324, trattandosi di guasto plurimo di altre 22 linee coinvolte risolto con collaudo positivo in data 28.10.2021. Precisava, inoltre, di aver dato puntuale riscontro alle comunicazioni di reclamo del cliente ed infatti a quella del 7.10.2021, seguiva la nota del 28.10.2021, e quella del 11.10.2021 seguiva la nota del 13.10.2021, all'uopo depositando il documento TT relativo alla linea controversa.

Di conseguenza, la TIM S.p.a. in tale memoria insisteva per il rigetto integrale delle odierne pretese, non ravvisando alcuna responsabilità in fatto ed in diritto.

## **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 validamente proponibile.

Sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte istante possono essere integralmente accolte, come di seguito precisato.

In ossequio ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (v. per tutte Cass. SS.UU. 30 ottobre 2001, n. 13533; Cass., SS. UU., 6 aprile 2006, n. 7996), 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 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, ovvero, a fornire la prova di impedimenti oggettivi a lui non imputabili che hanno condotto all'inadempimento degli obblighi contrattuali assunti.

Nella fattispecie incombeva, dunque, all'istante allegare la prova a sostegno della doglianza prospettata, con particolare riguardo all'assenza di linea per il servizio Voce ed Internet sulla linea fissa contraddistinta dalla numerazione XXXXXX, nel periodo indicato dal 4 ottobre 2021 al 27 ottobre 2021 così per 24 giorni di assenza totale, nonché la sussistenza di eventuali reclami inviati all'operatore circa i disservizi lamentati.

Di contro, incombeva sul gestore la prova di aver riscontrato e risolto prontamente ed in aderenza alle tempistiche della propria Carta servizi le innanzi prospettate doglianze.

Ebbene, l'utente produce in via documentale le comunicazioni di riscontro dell'Operatore (cfr. Nota del 13.10.2021), dalle quali si desume già in via stragiudiziale il riconoscimento dell'assenza totale di linea per l'utenza coinvolta.

Di contro, l'Operatore non offre documenti a confutazione, ovvero di imputabilità del guasto al proprietario della rete, ove diverso, anzi contestando in maniera apodittica quanto sostenuto dall'istante insistendo e così per il rigetto della domanda pur non contestando la versione fattuale resa dall'Utente.

Da un'attenta analisi dei documenti prodotti a corredo dell'odierna domanda, nonché di quelli prodotti dall'Operatore la preliminare eccezione deve essere rigettata poiché infondata e procedere all'accoglimento delle richieste dell'istante.

Pertanto, deve accogliersi la domanda sub i) nel periodo individuato di assenza totale di linea Voce e Internet ossia dal 4.10.2021 al 28.10.2021 (così come confermato dall'Operatore nella propria memoria di costituzione) per complessivi 24 giorni.

In aderenza agli articoli 6 e 13, III comma, Allegato A delibera 347/18/CONS saranno così dovuti 6,00 euro pro die per ciascun servizio raddoppiati trattandosi di linea Business, così individuati € 6,00 x 2 x 2 x 24 gg, così per complessivi € 576,00 (cinquecentosettantasei,00).

Nulla sulle spese di procedura in quanto non espressamente richieste.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. XXXXXXXX, si

propone, in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 3.05.2022 dalla sig.ra XXXXXXX, che l'Operatore provveda:

a) a corrispondere all'utente la somma di euro 576,00 (cinquecentosettantasei,00) a mezzo bonifico bancario o assegno circolare intestato alla parte per interruzione dei servizi per complessivi 24 giorni ex art. 6, comma 1 e dell'art. 13, commi 1 e 2 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera n. 347/18/CONS.

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.

Potenza, 27/02/2023

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

