

## DELIBERA N. 44/2022/Corecom Toscana

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxxxxx vs. TIM S.p.A. (Kena mobile) (GU14/287861/2020)

#### Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 28 marzo 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 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. 390/21/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);

VISTA la 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*”.

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 della società xxxx, del 05/06/2020 acquisita con protocollo n. 0240401 del 05/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante titolare di un contratto *business* di cui al n. 09931526xxx contesta all’operatore Tim S.p.A. (di seguito, per comodità, Tim) l’interruzione dei servizi, l’addebito di costi a titolo di recesso anticipato e la mancata risposta ai reclami.

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

- aderiva ad un’offerta con altro operatore che prevedeva la portabilità delle utenze a sé intestate dal gestore Tim; a partire dalla data del 7 novembre 2019 constatava l’interruzione del servizio che veniva ripristinato il 4 dicembre 2019;
- “*con PEC del 21.11.2019, dopo numerose richieste telefoniche di intervento, segnalava il disservizio e chiedeva l’immediato ripristino della linea telefonica (doc.2-2a)*”;
- per il tramite del legale inviava un reclamo datato 20 dicembre 2019 con il quale contestava l’addebito nella fattura n. 8L00789874 del 5 dicembre 2019 a titolo di penali di recesso pari ad euro 434,27;
- inviava un sollecito a mezzo PEC in data 10 gennaio 2020.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto, quantificando i “*rimborsi o indennizzi richiesti nella somma di euro 10.000,00*”:

- i) “*richiesta di indennizzo per la mancata linea telefonica ed internet per 26 giorni per una società che ha perso gran parte del suo fatturato*”;
- ii) “*lo [s]torno della fattura n. 8L00789874 del 05.12.2019 per € 434,27*”.

In data 28 aprile 2020 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

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

L’operatore Tim, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 24 luglio 2020, ha preliminarmente dedotto che la “*controversia verte, nella ricostruzione fornita dall’istante, sul presunto illegittimo addebito di somme, a*

*seguito della cessazione della linea. L'istante lamenta anche il malfunzionamento della linea per 26 giorni, in periodo non precisato". L'operatore ha osservato che "[l]a controparte, in uno alla propria istanza di definizione, allega la copia di due reclami inoltrati a TIM, privi di prova di spedizioni/ricezione".*

*L'operatore Tim, "nel contestare tutto quanto ex adverso dedotto, prodotto e richiesto [ha eccepito] nel merito l'infondatezza dell'istanza presentata [da parte istante], per le seguenti ragioni. (...)*

*1) Genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie. L'istante, in primo luogo, lamenta l'esistenza di presunti disservizi sulla linea, ma nella descrizione dei fatti si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale. Non viene, invero, indicata nemmeno la numerazione della linea nonostante l'espressa richiesta di specifica inoltrata dall'Ufficio. Non risulta inoltre specificato in cosa sia consistito il presunto malfunzionamento e, soprattutto, non viene indicato il dies a quo ed il dies ad quem del medesimo; dati questi indispensabili non solo per consentire a TIM un corretto esercizio della difesa, ma anche per la quantificazione dell'eventuale indennizzo spettante. A ciò si aggiunga che non vengono allegate né segnalazioni né reclami. Sotto altro profilo, inoltre, l'istante richiede lo storno di un conto che non viene nemmeno allegato. Generalmente, invero, in caso di domanda di storno o, comunque, di rimborso alla parte istante è sempre richiesto di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno. In mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica e indeterminata "...stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Tutte le domande avversarie dovranno, pertanto, essere inesorabilmente rigettate.*

*2) Infondatezza della domanda in punto di disservizi. Assenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell'indennizzo. Fermo restando tutto quanto sopra rilevato, ad ogni buon conto, l'esponente società reputa opportuno compiere le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, sulla scorta di quanto risulta da controllo all'interno dei propri sistemi. L'istante sostiene di aver subito malfunzionamenti (su una linea che non viene nemmeno individuata), che avrebbero impedito di utilizzare i servizi voce ed internet per 26 giorni. In realtà, le doglianze avversarie sono infondate e non trovano alcun riscontro nei sistemi di TIM. Dalle verifiche operate, infatti, non si rinvencono disservizi indennizzabili, per l'intero periodo in cui la linea è stata attiva con TIM. Sul punto è anche necessario segnalare che nei sistemi informativi di TIM - a fronte delle doglianze lamentate da controparte - non sono nemmeno presenti reclami o contestazioni. Non viene peraltro nemmeno fornita prova contraria dalla parte istante la quale, come specificato poco sopra, deposita in atti due missive prive della prova della spedizione/ricezione. La mancanza di prova circa l'invio di segnalazioni/reclami assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della delibera n. 179/03/CSP che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della*

*problematica. Chiarisce, infatti, l'Autorità (v. ex multiis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato, tempestivamente da parte del cliente. In tema di disservizi indennizzabili, la normativa di settore, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ritiene in maniera costante che "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore. .... qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (si vedano delibera 69/11/CIR, delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). Ebbene, nel caso di specie, tale prova gravante sull'istante, non è stata fornita. La mancanza di un tempestivo reclamo, pertanto, rende la domanda non fondata, secondo la ricostruzione effettuata dall'istante. Peraltro, l'assenza di prova sull'invio di reclami tempestivi dovrebbe condurre il Corecom a rigettare le domande avversarie anche in virtù del combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui, da un lato, ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo ("Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente") e, dall'altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da "continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato("Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte"). Anche a mente del regolamento citato, quindi, non è possibile riconoscere alcun indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo rispetto alla problematica oggetto di contestazione o, comunque, non sia affatto documentato, come nel caso di specie.*

*3) Infondatezza in fatto ed in diritto della richiesta di storno degli insoluti formulata ex adverso. L'istante, come accennato poco sopra, domanda altresì lo storno della fattura n. 8L00789874 del 05.12.2019 per €434,27 assumendo l'illegittimo addebito di costi non dovuti. Dalle verifiche a sistema, anche tali doglianze avversarie risultano infondate. La fattura contestata che, si ribadisce non viene nemmeno allegata dall'istante in atti, si riferisce al conto di chiusura emesso da TIM per le linee 058747xxx – 0587609xxx. Sulle linee dell'istante, invero, risultava attivo un abbonamento FIBRA attivato ad ottobre 2018 e cessato a novembre 2019, al quale era legato l'acquisito rateale di un ROUTER WIFI (il tutto come espressamente previsto nel contratto siglato dalla controparte). L'istante, pertanto, cessando le linee, legittimava TIM ad addebitare i costi per i servizi fruiti fino alla effettiva interruzione del rapporto contrattuale, le rate a scadere per gli apparati acquistati e, infine, i costi di disattivazione; il tutto come previsto nelle Condizioni di contratto per l'accesso al servizio telefonico di base, in essere tra le parti (Doc.1). Tutti gli addebiti operati nel conto di chiusura risultano conformi a quanto previsto nelle richiamate condizioni generali di contratto e, come tali, dunque, sono legittimi e corretti. Ciò deve valere, in particolare, per le rate del router. Sul punto si deve notare, peraltro, che l'apparato (il cui acquisto risulta perfezionato e mai contestato), anche a fronte della disdetta del contratto, resta di proprietà dell'acquirente il quale, dunque, è obbligato al saldo del*

prezzo. Da quanto sopra consegue che nessuno storno può essere riconosciuto in favore di parte istante la quale dovrà, dunque, restare obbligata al saldo integrale della fattura contestata”.

L’operatore concluso che “nessuna delle domande avversarie risulta, pertanto, meritevole di accoglimento”.

### **3. La replica dell’istante.**

Nell’ambito del contraddittorio parte istante ha depositato una memoria di replica del 9 settembre 2020 nella quale ha contestato che “la difesa avversaria, (...) si limita a ritenere “generiche” le contestazioni avanzate dalla cliente. In realtà, la [parte istante] - con due diverse intimazioni a mezzo PEC datate 20.12.2019 e 10.01.2020 già allegate al reclamo e per le quali si produce in questa sede le sole e attestazioni di accettazione e consegna (doc.1-1 c) – segnalava, a mezzo degli scriventi, il disservizio subito per l’interruzione della linea telefonica. In particolare nella lettera data 20.12.2019 si legge chiaramente che a partire dal giorno 07.11.2019 e per 26 giorni la società subiva l’interruzione della linea telefonica. Non si comprende, dunque, a quale genericità faccia riferimento controparte, avendo la Cliente indicato con esattezza il dies a quo e il dies a quem dell’interruzione”.

Inoltre, ha evidenziato che “con PEC del 21.11.2019, dopo numerose richieste telefoniche di intervento, segnalava il disservizio e chiedeva l’immediato ripristino della linea telefonica (doc.2-2a). È evidente pertanto che la xxx abbia subito gli effetti pregiudizievoli discendenti dal disservizio descritto nel reclamo e nella successiva istanza depositata davanti all’Intestata Autorità. In definitiva, e concludendo sul punto, è legittima e fondata la domanda formulata dalla parte istante, la quale ha diritto alla corresponsione degli indennizzi richiesti, risultando dimostrato per tabulas l’inadempimento della compagnia”.

Parte istante ha, inoltre, respinto, quanto rappresentato dall’operatore in memoria, osservando che: “a) in sede di conciliazione la TIM non ha negato l’esistenza del disservizio, né tantomeno ha contestato che lo stesso fosse stato subito dalla [società istante]; b) i reclami e le contestazioni sono state effettuate dalla ottica Bianchi telefonicamente e a mezzo pec in data 21.11.2019, oltre che dagli scriventi procuratori in data 20.12.2019 e 09.01.2020; c) ad abundantiam, si producono screen shot del della pagine Facebook della xxxx ove – a partire dal giorno 8.11.2019 – venivano informati i clienti dell’interruzione della linea telefonica e dell’ indicazione di un numero provvisorio per contattare la società. (doc.3-3 d)”

Inoltre, parte istante ha osservato che “nel reclamo depositato chiedeva altresì lo storno della Fattura n. 8L00789874 del 05.12.2019 che seppur non allegata, come indicato da controparte, (pag. 4 memoria difensiva) veniva indicata esattamente nel numero, nella data e nell’importo. Gli importi relativi alla disattivazione delle linee indicati nella suddetta fattura non sono conformi alla legislazione vigente (legge 2 aprile 2007, n. 40), né alle Linee Guida di cui alla Delibera 487/18/Cons. Dell’AGCOM, applicabili “a tutti i casi recesso esercitato dopo la loro entrata in vigore” (cfr. all. B). Segnatamente – come noto – gli unici importi che possono essere posti a carico dell’utente – in caso di recesso – sono quelli giustificati da costi degli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e

*correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione. Con riguardo a tale aspetto, l'Autorità ha segnalato che “gli operatori sostengono costi legati alla gestione delle attività di disattivazione del servizio e/o trasferimento ad altro operatore, ma dal raffronto fra questi costi (interni e wholesale) e le spese a carico degli utenti per la cessazione e/o il trasferimento del contratto ad altro operatore, nella maggior parte di casi, gli utenti sostengono una spesa superiore ai costi sostenuti dagli operatori, alla quale si va ad aggiungere anche la restituzione degli importi promozionati in caso di recesso anticipato dal contratto”. Inoltre nella fattura indicata in oggetto viene addebitato l'intero costo del Router WI-FI, tale imputazione a seguito del recesso concreta una violazione delle Linee Guida di cui alla Delibera 487/18/Cons. Dell'AGCOM, applicabili “a tutti i casi recesso esercitato dopo la loro entrata in vigore” (cfr. all. B). Si legge – in particolare – al Punto 29 dell'Allegato A che “la conversione di un pagamento rateizzato in un pagamento in un'unica soluzione per un ammontare pari alla somma delle rate residue potrebbe incidere sulla scelta di un utente che intende recedere dal contratto al punto che questi, per non incorrere in tale pagamento, potrebbe decidere di continuare ad avvalersi della prestazione corrente, anche se sul mercato sono presenti offerte caratterizzate da condizioni economiche o tecniche migliori, limitando significativamente l'esercizio del diritto di recesso. Difatti, se il pagamento di una singola rata mensile di un determinato ammontare può consentire a un consumatore di soddisfare il proprio vincolo di bilancio mensile, non è detto che il pagamento di un ammontare pari alla somma di due o più rate mensili lo permetta. Per tale ragione, gli operatori devono sempre concedere agli utenti che decidono di recedere anticipatamente dal contratto la facoltà di scegliere se continuare a pagare le rate residue ovvero pagarle in un'unica soluzione. Solo in questo modo all'utente sarà garantita la piena libertà di recedere dal contratto”. Pertanto si insiste affinché la stessa venga completamente stornata”.*

*Parte istante ha specificato che “l'indennizzo dovuto per l'interruzione della linea telefonica 0587609xxx ed internet, ammonta ad €. 390,00 (26 X €.7,50 X 2)” e precisato che l'“[i]ndennizzo per il disservizio subito non può essere calcolato con una somma matematica poiché la società [istante], negozio [...] da circa quaranta anni, la quale vanta una clientela di tutto il territorio circostante e non solo e per questi motivi, trovarsi improvvisamente isolata per colpa esclusiva della società TIM ha avuto notevoli ripercussioni sul fatturato della società. Di conseguenza, ad oggi l'indennizzo stato calcolato sulla base del fatturato prodotto nel medesimo periodo nell' anno 2018 pari ad €.10.000,00”.*

*Inoltre, parte istante ha puntualizzato che “Tim non ha mai risposto ai reclami inviati con il conseguente diritto di quest'ultimo a percepire i relativi indennizzi”.*

*In conclusione ha ribadito le proprie richieste: “a) accertare il disservizio denunciato dalla Cliente e la sua imputabilità all'operato della Compagnia TIM; b) condannare, per l'effetto, TIM a corrispondere alla xxxx l'importo di €.10.000,00, ovvero la maggiore o minor somma ritenuta di giustizia; c) condannare Tim a provvedere allo storno della fattura n. 8L00789874 del 05.12.2019 poiché emessa in modo illegittimo d) condannare TIM al pagamento degli indennizzi per la mancata risposta ai reclami”.*

#### **4. Motivazione della decisione.**

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

*In primis:*

- la richiesta dell'istante d'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, puntualizzata dallo stesso solo in memoria di replica, non può essere presa in considerazione in questa sede perché non è stata preventivamente sottoposta al prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione;
- con riferimento alla richiesta di "€10.000,00" formulata dall'istante, occorre evidenziare che, in quanto tale, non merita accoglimento, basandosi su un computo forfettario che attiene al risarcimento del danno, che esula ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento. Tuttavia si richiama la costante giurisprudenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo cui la domanda di risarcimento del danno, nell'ottica del *favor utentis*, può intendersi come istanza volta a ottenere il riconoscimento degli indennizzi per i disservizi subiti dall'istante nel corso del rapporto contrattuale con l'operatore adito ed è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Pertanto, la presente disamina avrà ad oggetto l'interruzione dei servizi voce e ADSL sull'utenza, la richiesta di storno della fattura n. 8L00789874 del 5 dicembre 2019 in quanto contenente, fra l'altro, spese per il recesso anticipato.

#### Sull'interruzione dei servizi

Parte istante ha lamentato la mancata erogazione dei servizi a far data 7 novembre 2019, laddove l'operatore ha eccepito l'assenza di segnalazioni in atti.

La domanda *sub i*) d'indennizzo "per la mancata linea telefonica ed internet" può essere accolta nei termini di seguito esposti.

Attesa la contestazione dell'operatore, in assenza della prova di segnalazioni tempestive volte ad ottenere il corretto funzionamento dei servizi viene in rilievo la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, per cui "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione", (si vedano le Delibere Agcom nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR ed altre). È evidente che il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente.

La prima segnalazione presentata dall'utente si può assumere essere quella del 21 novembre 2019, come lo stesso ha precisato nella memoria di replica. Alla documentazione è allegata una contestazione tracciata via PEC all'operatore in tale data. Infatti, benché non possa desumersi il testo del reclamo, che l'istante ha allegato separatamente, risulta dal corredo istruttorio il tracciamento di una PEC inviata il 21

novembre 2019, ad oggetto “*Richiesta danni*”, “*proveniente da xxx@pec.it ed indirizzato a: telecomitalia@pec.telecomitalia.it*”. In merito a tale ricevuta Tim nulla ha dedotto, pur trattandosi di comunicazione di cui era destinataria.

*In primis*, a fronte delle doglianze dell’utente, viene in rilievo 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*”.

Nel caso di specie, si rileva che l’operatore Tim non ha prodotto documentazione idonea a provare la fruizione dei servizi da parte dell’utente mediante la produzione dei tabulati del traffico e *report* delle connessioni ad internet.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere la responsabilità dell’operatore Tim, si ritiene ai sensi dell’art. 1218 del Codice civile, che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità in ordine al malfunzionamento del servizio voce e ADSL; ne consegue che deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio che ha interessato l’utenza n. 0587 609xxx.

Per il calcolo dell’indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall’art. 6, che al comma 1 Regolamento sugli indennizzi che prevede, “*[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*”. Inoltre il predetto parametro dovrà essere computato nella misura del doppio attesa la natura “*business*” dell’utenza interessata ai sensi dell’art. 13, comma 3, del sopracitato Regolamento.

Ai fini del calcolo dell’indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data 21 novembre 2019 (data della segnalazione) ed il *dies ad quem* nel giorno 4 dicembre 2019 (data di ripristino dei servizi).

Pertanto, l’indennizzo da riconoscere all’istante è pari all’importo di euro 312,00 (trecento dodici/00), computato secondo il parametro euro 12,00 *pro die* per n. 13 gg. x 2 servizi – fonia e accesso ad internet sull’utenza n. 0587 609xxx.

Inoltre l’utente ha diritto allo storno/rimborso della fatturazione in relazione ai servizi non erogati sull’utenza *de qua*, potrà essere accolta per le ragioni che seguono.

A fronte delle contestazioni dell'istante, la società Tim, non ha provato la debenza delle somme imputate per i servizi fonia e ADSL producendo la documentazione attestante l'erogazione dei servizi stessi a far data 7 novembre 2019, giorno s'inizio del lamentato disservizio.

Pertanto, l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile amministrativa, con il ritiro a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta, mediante lo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all'utenza n. 0587 609xxx nel periodo 7 novembre – 4 dicembre 2019.

#### Sull'addebito dei costi di recesso

Parte istante ha lamentato costi indebiti sui costi di recesso, laddove l'operatore eccetto l'insufficienza della documentazione depositata agli atti.

La doglianza di cui alla richiesta *sub i*) non può essere accolta per i motivi che seguono.

Nel caso di specie, l'istante ha omesso indicare sia l'esatto ammontare di quanto imputato a titolo di recesso anticipato sulla base del quale effettuare le opportune verifiche circa la congruità degli importi lamentati come indebiti. Per quanto attiene, infatti, alla posizione contabile dell'istante nei confronti di Tim, la richiesta dell'istante di storno integrale della fattura n. 8L00789874 del 5 dicembre 2019 per euro 434,27 non risulta meglio dettagliata in ordine agli importi specifici oggetto di contestazione, non consentendo a questo Corecom una verifica dei costi asseritamente non dovuti in relazione alla durata del vincolo contrattuale. Né, soprattutto, dal corredo istruttorio risulta documentazione ulteriore (la fattura contestata) dalla quale sia possibile riscontrare una difformità fra quanto concordato nel contratto e quanto effettivamente applicato in fase di fatturazione di chiusura.

Tale insufficienza probatoria impedisce di effettuare l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall'operatore in conclusione del periodo di fatturazione oggetto di contestazione. Pertanto, non può essere accolta la domanda *sub i*), attesa l'insufficienza probatoria a corredo della richiesta.

TUTTO ciò premesso;

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

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società dalla società xxxx. nei confronti TIM S.p.A. (Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il rimborso (secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto fatturato in relazione all'utenza n. 0587 609xxx nel periodo 7 novembre – 4 dicembre 2019.
3. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, della somma pari ad euro 312,00 (trecento dodici/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi di fonia e accesso ad internet sull'utenza n. 0587 609xxx.
4. La predetta Società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Firenze, 28 marzo 2022

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.)