



DELIBERA N. 60/2021

[REDACTED]  
(GU14/388868/2021)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 29/07/2021;

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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 03/02/2021 acquisita con protocollo n. 0059769 del 03/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

in data 3 febbraio 2021 l’istante, in qualità di titolare dell’utenza [REDACTED] oggetto di contestazione, ha attivato la procedura di definizione della controversia ai sensi dell’art. 14 Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, cui è stato attribuito il numero di procedura GU14/388868/2021. Nell’istanza di definizione parte istante ha dichiarato: “La sim di proprietà della Scrivente è inserita all’interno di centrale antifurto Bticino. La



problematica riscontrata si è verificata allorquando la centrale richiede il codice di sicurezza ma non riceve il codice digitato con “toni” multifrequenza e l’allarme non veniva inserito. Sono stati eseguiti numerosi sopralluoghi da parte da parte di tecnici Bticino che hanno dichiarato che la centrale on presentava anomalie. Sono stati inoltre eseguiti vari test con sim di altro operatore e la centrale funzionava correttamente. La sim TIM è stata inserita anche in altra centrale Bticino presente in altro Comune e la digitazione a toni funzionava correttamente. Il problema è stato segnalato a Tim con numerosi reclami, pec e solleciti. Per tale problematica, constatata dal febbraio 2017 e segnalata a Tim nell’agosto 2017 la Scrivente presentò richiesta UG in agosto 2017 e, rifiutata in tale sede l’esigua offerta dell’Operatore, successiva istanza GU in marzo 2018. Non essendosi trovato un accordo neanche in tale sede, in data 29.10.2018 si riceveva da AGCOM la delibera n. 164/18/CIR del provvedimento di definizione del procedimento (prot. 0174000 del 29.10.2018). Tuttavia, alla data di tale delibera, la problematica di natura tecnica non era stata ancora risolta, infatti in data 05.11.2018 la Scrivente segnalava che il problema collegato alla sim [REDACTED] era ancora in essere. Tim tuttavia non forniva alcun riscontro alla predetta comunicazione PEC fin quando in data 21.04.2020 si riceveva un contatto via filo dal 191 di TIM (operatore Marco – matricola Z545) relativamente al ticket n. 7-46902164535 relativo ad una nostra segnalazione del 15.11.2018 collegata al problema “toni” per la sim inserita nella centrale di antifurto. L’operatore TIM chiedeva di eseguire delle verifiche in merito alla problematica e, a conclusione delle stesse, riscontrava la fondatezza di quanto da noi segnalato. Pertanto l’operatore TIM procedeva al ripristino dell’abilitazione all’intero traffico per la gestione dei comandi a distanza (toni). A conferma di tale azione, in data 22.04.2020 si riceveva anche una email del servizio Clienti Business di Tim (allegata) con allegata una comunicazione (N. Prot. C26135852) ove relativamente alla linea 3383577881 contratto Multibusiness n. 888010361710 venivamo informati quanto segue: “a seguito della Sua segnalazione del 15.11.2018, pratica n. 7-46902164535 relativa al mancato funzionamento del traffico dati ed al colloquio telefonico intercorso in data 21.04.2020, Le comunichiamo di aver effettuato le dovute verifiche e riscontrato la fondatezza di quanto da Lei evidenziato. Scusandoci per quanto accaduto, si è provveduto ad effettuare l’abilitazione da Lei richiesta”. Ciò premesso, dal 11.09.2018 alla data di contatto dell’operatore TIM con relativa verifica tecnica e risoluzione della problematica (22.04.2020), abbiamo subito un gravissimo disservizio in quanto l’Azienda è stata esposta a rischio vulnerabilità con conseguente pericolo per la sicurezza aziendale. Inoltre durante l’intero arco temporale, non è stata ricevuta alcuna forma di assistenza e feedback da TIM teso ad informare se sia stata presa in carico e processata o meno la nostra richiesta. Pertanto, dopo 589 giorni di attesa è stata certificata quale fondata la segnalazione di anomalia tecnica imputata da Gesea a Tim con successiva risoluzione da parte dell’Operatore. Si tentava una conciliazione in Corecom in data 28.01.2021 conclusasi con esito negativo”. Quanto sopra esposto parte istante ha effettuato le seguenti richieste: “Si formula richiesta di indennizzo per il grave disagio subito e per la ritardata gestione della problematica: - Disservizio SIM TIM per i giorni di disagio sino alla risoluzione problema: 589 giorni - Ritardata gestione del problema da parte di TIM con riscontro “solo” dopo oltre 17 mesi dalla data di comunicazione continuazione del



disservizio”. In data 22 giugno 2021, a seguito del rinvio dell’udienza del 21 giugno 2021 per approfondimenti istruttori atti a consentire alle parti di valutare la possibilità di una soluzione conciliativa, l’istante ha depositato una memoria difensiva non inerente la presente procedura in quanto relativa ad altro procedimento di definizione recante il numero GU14/416757/2021 pendente tra le stesse parti.

## 2. La posizione dell’operatore

In data 24 giugno 2021 l’operatore TIM S.p.A., presente all’udienza del 21 giugno 2021, ha prodotto una memoria difensiva, con allegata documentazione, ed ha formulato le seguenti conclusioni: “nel merito, rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate sia in fatto che in diritto”. Parte istante in data 25 giugno 2021 ha depositato ulteriori scritti difensivi e, segnatamente, controdeduzioni alla memoria di costituzione della società TIM S.p.A., con allegata documentazione.

## 3. Motivazione della decisione

Considerato, pertanto, 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, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, nei limiti e per i motivi che seguono. 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. civ.. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l’utente, dovrà limitarsi a dedurre l’esistenza 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. Devesi, altresì, premettere che, come evidenziato da parte istante nel formulario, sulla problematica oggetto della presente procedura si è già pronunciata l’Autorità con la delibera n. 164/18/CIR (del 16.10.2018, emessa all’esito del procedimento GU14/514/18 tra le stesse parti) di cui non può non tenersi conto nella parametrizzazione dell’indennizzo al fine di evitare il formarsi di giudicati contrastanti sulla medesima questione. Premesso ciò, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. 1. La richiesta dell’istante di indennizzo per ritardata risoluzione della problematica di natura tecnica può ritenersi accoglibile, atteso che la stessa società TIM S.p.A., con la comunicazione del 22 aprile 2020 (inviata in pari data a mezzo e-mail all’istante, da questa prodotta in atti e non contestata da TIM che vi fa riferimento nei documenti allegati alla propria memoria difensiva: “Missiva Telecom”) ha riconosciuto la fondatezza della doglianza di parte istante. Si legge infatti nella nota TIM indirizzata a GESEA S.r.l. del 22.04.2020 (N. Prot. C26135852) avente ad oggetto: Contratto Multibusiness n. 888010361710 - Rif. Linea [REDACTED] “Gentile Cliente,



con riferimento alla Sua segnalazione del 15.11.2018, pratica n.ro 7-46902164535 relativa al mancato funzionamento del traffico dati, ed al colloquio telefonico intercorso in data 21.04.2020, Le comunichiamo di aver effettuato le dovute verifiche e riscontrato la fondatezza di quanto da Lei evidenziato. Scusandoci per quanto accaduto, si è provveduto ad effettuare l'abilitazione da Lei richiesta". Preliminarmente va ribadito, come già evidenziato dall'Autorità nella richiamata delibera n. 164/18/CIR, che il Dual-tone multi-frequency è un sistema di codifica usato in telefonia per codificare codici numerici sotto forma di segnali sonori in banda audio. Il sistema è utilizzato per trasmettere alla centrale telefonica i numeri digitati sulla tastiera del telefono, ma anche per telecontrollare servizi di telefonia, sistemi di integrazione computer/telefono, segreterie telefoniche e per comporre codici di carte di pagamento. Ciò posto, il malfunzionamento del predetto servizio abbinato alla SIM, oggetto del presente contenzioso, può ricondursi all'ambito applicativo dell'articolo 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, in ragione della natura principale e non accessoria del servizio erogato dalla scheda SIM ricaricabile, adibita all'utilizzo esclusivo del sistema di trasformazione dei codici numerici in segnali sonori trasmessi alla centrale di antifurto. Il colpevole ritardo nella risoluzione della problematica di natura tecnica del servizio abbinato alla SIM inerente all'utenza telefonica business n. 3383577881, ascrivibile alla responsabilità della società TIM S.p.A. in quanto da quest'ultima espressamente riconosciuta (come da richiamata nota TIM del 22.04.2020) implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in Euro 3,00 giornalieri secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi. Indennizzo giornaliero applicabile, nella fattispecie de qua, all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio secondo quanto previsto dall'articolo 6 comma 3 del Regolamento sugli indennizzi, trattandosi di malfunzionamento dovuto a ritardo, imputabile all'operatore, nella risoluzione dello stesso, e che dovrà, altresì, essere computato in misura del doppio in conformità a quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del sopra citato Regolamento, attesa la natura business dell'utenza telefonica. Il periodo indennizzabile è, dunque, quello ricompreso tra la data di presentazione del reclamo (ai sensi degli articoli 6, comma 3, e 13, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi) e la comunicazione dell'avvenuta risoluzione della problematica tecnica segnalata dall'utente. Considerato il carattere recettizio dell'atto di reclamo (sancito, per gli atti unilaterali aventi un destinatario dall'art. 1334 c.c.) onde la necessità che esso sia portato a conoscenza del destinatario per poter esplicitare la propria efficacia, atteso che parte istante ha allegato una comunicazione PEC del 5 novembre 2018 in cui evidenziava il permanere di "problematiche tecniche" sfornita, però, della ricevuta di avvenuta consegna, quale data di presentazione del reclamo deve considerarsi quella del 15 novembre 2018 di cui alla richiamata nota TIM del 22 aprile 2020, data peraltro richiamata dalla stessa istante nella propria memoria difensiva del 25.06.2021 ove leggesi: "... nostra predetta segnalazione processata da TIM in data 15.11.2018", senza scorporo dei 45 giorni di cui all'articolo 2, comma 3 del Regolamento sugli indennizzi, atteso che nella fattispecie de qua, come si è detto, ricorre anche il disposto dell'articolo 6 comma 3 del Regolamento sugli indennizzi. Dal 15 novembre 2018 al 22 aprile 2020 sono intercorsi 524 giorni di disservizio per cui



l'indennizzo complessivo da corrispondersi all'istante da parte dell'operatore sarebbe pari ad €. 3.144,00 [524 x 6,00 come dal combinato disposto degli articoli 6 (comma 2 e comma 3) e 13, comma 3 del Regolamento]. L'uso del condizionale è d'obbligo atteso che, nella fattispecie in esame, ai fini della quantificazione di detto indennizzo deve essere preso in considerazione anche il comportamento dell'utente, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1175 e 1227 c.c. in tema di comportamento secondo correttezza e di concorso del fatto colposo del creditore, e ciò anche in applicazione del principio di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui l'indennizzo da corrispondere all'utente deve essere proporzionale al pregiudizio arrecato. Ora, non può non avere rilevanza, nel caso che ci occupa, che l'istante, mentre fino alla richiamata delibera dell'Autorità n. 164/18/CIR avente ad oggetto la medesima problematica di natura tecnica, ha effettuato svariati solleciti all'operatore finalizzati ad una "urgente" risoluzione del lamentato disservizio (cfr. comunicazioni pec dei 02.08.2017, 08.08.2017, 16.08.2017, 24.08.2017, 12.09.2017 e 28.09.2017 prodotte in atti dalla stessa istante, nonché presentazione di GU5), successivamente a detta delibera si è limitata alla citata comunicazione PEC del 5 novembre 2018 in cui ha lamentato il permanere di "problematiche tecniche" senza ulteriori specificazioni; il che contrasta con la comunicazione mail inviata alla TIM in data 06.10.2017 (prodotta in atti dall'operatore e di cui dà atto anche l'istante nella propria memoria difensiva) avente ad oggetto Sim 3383577881 - Risoluzione problema tecnico qualità audio e toni multifrequenza - ove, con dovizia di particolari, l'istante riferisce all'operatore la situazione tecnica alla data. Scrive l'istante: "...La situazione, alla data del presente documento, è: - Miglioramento della qualità audio della voce automatica rispondente alla sim in oggetto; Risoluzione problematica dei toni multifrequenza DTMF mediante la quale è ora possibile gestire la sim in ogni sua funzione", comunicazione che dimostra come l'utente non sia propriamente a digiuno di cognizioni di carattere tecnico. Vi è di più. L'istante non ha allegato né provato l'effettuazione di ulteriori segnalazioni e/o solleciti successivi alla PEC del 05.11.2018 né, tantomeno, ha dato prova di avere proposto, come invece aveva fatto nel 2017, la procedura d'urgenza volta alla tempestiva risoluzione della problematica de qua "... sino al contatto ricevuto in data 21.04.2020 da operatore del 191 di TIM relativamente al ticket n. 7-46902164535 relativo alla nostra predetta segnalazione processata da TIM in data 15.11.2018" (cfr. pag. 1 della memoria Gesea del 25.06.2021). Il che contrasta con l'assunto di avere "...subito un gravissimo disservizio in quanto l'Azienda è stata esposta a rischio vulnerabilità con conseguente pericolo per la sicurezza aziendale ...", atteso che l'istante non ha fornito alcuna allegazione e/o prova a giustificazione di quanto asserito. Tale prolungata inerzia è, pertanto, valutabile come concorso di colpa dell'utente danneggiato che, ai sensi del sopra richiamato art. 1227 c.c. incide nella determinazione, in termini di riduzione, dell'indennizzo in favore dello stesso. Per tali motivi, si ritiene equo e proporzionale riconoscere l'indennizzo spettante all'istante in misura pari al 60% di quanto dovuto, ossia nella complessiva somma di €. 1.886,40. 2. La richiesta di indennizzo per ritardata gestione della problematica, con tardivo riscontro alla comunicazione del disservizio, non può ritenersi accoglibile in quanto il ritardato riscontro alla segnalazione relativa al malfunzionamento segnalato può ritenersi già assorbita dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.



La presente definizione è destinata a comporre il rapporto tra le parti sino alla data di avvenuta notificazione della stessa; ogni eventuale rapporto futuro tra le medesime è rimesso all'autonomia contrattuale delle stesse.

## DELIBERA

### Articolo 1

1. La Spa Tim (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo - di cui al combinato disposto dell'articolo 6, comma 2 e comma 3, e dell'articolo 13, comma 3, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS-, **per un importo complessivo di €. 1.886,40 (milleottocentoottantasei,40)**, computato come da motivazioni di cui in premessa, entro il termine di 120 giorni dalla notifica del presente atto mediante bonifico sul c/c dell'istante indicato nel fascicolo documentale. Ogni ulteriore richiesta è rigettata per i motivi 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.

IL PRESIDENTE  
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM  
Dott. Alfredo Aurilio