

## **DELIBERA N. 1/2024**

**xxxxxxxxxxxxx/ TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/378427/2021)**

### **Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 31/01/2024;

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 la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’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, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di xxxxxxxxxxxx del 15/01/2021 acquisita con protocollo n. 0021156 del 15/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di P.O. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Con l'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di un contratto di tipo affari, per servizio di telefonia fissa sull'utenza 0803xxxx08, rappresenta quanto segue: "Nel mese di gennaio 2019, l'utente accettava l'offerta TIM TUTTO, che veniva attivata sulla ridetta utenza. Tale offerta, previa corresponsione dell'importo mensile di € 70,00, garantiva all'utente di poter effettuare a costo zero chiamate illimitate verso utenze nazionali fisse e mobili, nonché la possibilità di usufruire in maniera illimitata del servizio internet ADSL FIBRA. Orbene quanto dichiarato dalla società convenuta non trovava tuttavia riscontro. L'utente, infatti, fin dal momento dell'attivazione del contratto e dunque a partire dal mese di gennaio 2019, riscontrava con frequenza la completa interruzione del servizio di telefonia e del servizio internet; nello specifico il medesimo utente non poteva effettuare chiamate e soprattutto non poteva ricevere telefonate, ed allo stesso tempo non poteva usufruire del servizio internet. A partire dal 31.01.2019, dunque, l'istante, allarmato dalla situazione, al fine di prevenire e limitare ogni altro pregiudizio futuro, provvedeva, a mezzo di ripetute segnalazioni telefoniche, a segnalare al Servizio Clienti TIM i ridetti disservizi, chiedendo il ripristino del funzionamento e al contempo, gli indennizzi come per legge. Orbene il reparto tecnico TIM, sopraggiunto in loco più volte (circa una decina di volte), tuttavia non provvedeva al definitivo ripristino della linea e di tutti i servizi ad essa collegati; accadeva, infatti, che l'utente, dopo pochi giorni dal ripristino della linea a seguito di sopralluogo effettuato dal Reparto Tecnico, riscontrava nuovamente i su descritti disservizi. Nello specifico l'utente rilevava che il servizio di telefonia ed il servizio internet non erano rispondenti ai canoni standard di efficienza garantiti da contratto, ed il medesimo era costretto ogni volta a richiedere per l'ennesima volta l'intervento del Servizio Tecnico TIM ai fini del ripristino del funzionamento della linea e dei servizi ad essa collegati. Dopo numerosi reclami telefonici non riscontrati, in data 07.07.2020 l'istante, stanco della situazione, provvedeva ad inoltrare, tramite posta elettronica certificata, alla società telefonica reclamo scritto, con il quale il medesimo istante contestava l'inefficienza del servizio di telefonia e del servizio internet e richiedeva il passaggio dal servizio internet FIBRA al servizio internet ADSL, nonché il ripristino del funzionamento della linea e di tutti i servizi ad essa collegati, oltre agli indennizzi previsti per legge. Tuttavia l'utente, nonostante i continui e numerosi reclami telefonici e scritti, e nonostante l'accertata diligenza nell'ottemperare ai propri obblighi (quello del pagamento delle bollette entro i termini convenuti), non ha ottenuto, in maniera del tutto incomprensibile, né l'agognato ripristino del funzionamento del servizio internet ADSL e del servizio di telefonia fissa, né gli indennizzi previsti per legge. Anzi parte istante, nonostante i numerosi reclami telefonici e scritti, continua a rilevare ancora ad oggi l'interruzione ingiustificata della linea e di tutti i servizi ad essa

collegati, nonché il malfunzionamento della stessa. Si aggiunge che sempre a partire dal mese di gennaio 2019, infatti, l'istante riceveva bollette, emesse dalla società TIM, le quali recavano importi ben superiori all'importo mensile pattuito di € 70,00. Nello specifico l'utente riceveva regolarmente delle fatture che recavano l'importo bimestrale di € 110,00 circa, con una differenza di importo mensile pari ad € 20,00, rispetto a quanto pattuito. Sempre a partire dal mese di gennaio 2019 l'utente contattava il servizio Clienti TIM e contestava il maggior importo emesso nelle bollette. Lo stesso istante, tuttavia, non otteneva alcun riscontro. Anzi l'utente continuava a ricevere bollette, le quali recavano l'importo bimestrale di € 110,00. In definitiva parte istante ha pagato, fino ad oggi, un importo maggiore, rispetto a quanto concordato, pari ad € 420,00 (pari ad € 20,00 di differenza \* 21 mensilità a partire dal mese di gennaio 2019 fino al mese di settembre 2020).” In ragione di quanto sopra espresso, l'istante formula le seguenti richieste: I. L'immediato ripristino del funzionamento della linea e di tutti i servizi ad essa collegati; II. l'immediata attivazione del servizio internet ADSL in luogo del servizio internet FIBRA; III. il rimborso dell'importo di € 240,00; IV. la liquidazione dell'importo complessivo di € 7.500,00, a titolo di indennizzi previsti per legge; V. la liquidazione degli interessi legali, da calcolarsi a partire dal 31.01.2019 fino all'effettivo soddisfo di tutte le pretese indicate nelle conclusioni del presente reclamo; VI. l'importo di Euro 300, a titolo di spese di procedura della presente definizione.

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

L'operatore convenuto ha prodotto la propria memoria in data 20/04/2021, oltre il termine di 45 giorni assegnato da questo Corecom nella comunicazione di avvio del procedimento del 18/01/2021, di talché la memoria è da dichiararsi irricevibile ai sensi dell'art. 16, comma 2, dell'All. A. Delibera AgCom n. 203/2018/CONS. In ogni caso, deve richiamarsi l'orientamento di cui alla delibera Agcom 157/11/CIR per cui, comunque, la documentazione di parte allegata alla memoria riveste valenza probatoria ed in quanto tale merita valutazione ai fini di ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio.

## **3. Motivazione della decisione**

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, nei termini e per le motivazioni di seguito precisate. Le richieste sub I) e sub II) non possono essere accolte in quanto esulano dalle competenze di questo Corecom, non rientrando nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (Allegato A alla Delibera n. 203/2018/CONS). Peraltro, stante l'avvenuta migrazione dell'utenza in data 20.11.2020, deve dichiararsi cessata la materia del contendere. La richiesta sub III) non può trovare accoglimento in quanto non sufficientemente chiara e non corrispondentemente documentata in forma adeguata, in specie con riferimento alle condizioni contrattuali pattuite nonché a tutte le fatture oggetto di contestazione. Tanto,

in considerazione, altresì, della documentazione contabile prodotta dal gestore, oggetto di valutazione a fini istruttori. Fermo restando il principio del favor utentis, sull'istante ricadono, comunque, oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché relativi alla dettagliata produzione documentale. L'Autorità, infatti, ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che è onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la compiuta valutazione. (cfr. Delibera n. 3/11/CONS). La domanda sub IV), da intendersi sulla base dei reclami nonché delle memorie di replica depositate in data 20.03.2021, quale richiesta di indennizzi per malfunzionamento dei servizi voce e dati e per mancata risposta al reclamo, può trovare parziale accoglimento per le ragioni che seguono. Deve trovare applicazione il principio generale secondo cui l'istante può limitarsi ad avanzare le proprie doglianze, mentre l'operatore deve fornire la prova del proprio adempimento o dell'esistenza di cause di esenzione da responsabilità o, ancora, della correttezza degli addebiti comminati. Nella presente procedura vige infatti il principio del favor utentis, rivestendo l'utente la qualità di contraente debole, da cui deriva una ripartizione dell'onere probatorio a quest'ultimo favorevole, anche in considerazione del cosiddetto criterio della "vicinanza della prova". Del resto, anche applicando le ordinarie regole codicistiche in punto di onere probatorio, trattandosi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento va individuata nell'art. 1218 c.c., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, il creditore della prestazione, cioè l'istante, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e 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. Ciò premesso, nel caso di specie, l'operatore non ha fornito prova idonea a dimostrare la continua corretta erogazione del servizio voce. Pertanto, può riconoscersi, in favore dell'istante e a carico di TIM S.p.A., l'indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce, ai sensi dell'art. 6, comma 2, dell'Allegato A alla delibera 347/18/CONS (Regolamento indennizzi), calcolato come segue. Considerato che la linea, per ammissione del medesimo istante, a seguito delle segnalazioni telefoniche dal giorno 31.01.2019 e dei successivi sopralluoghi da parte dei tecnici, veniva ripristinata, seppure per pochi giorni, il dies a quo è da individuarsi nel giorno 09.07.2020, corrispondente al secondo giorno non festivo successivo al reclamo formale inoltrato con pec del 07.07.2020, previsto per la risoluzione del guasto dall'art. 15, comma 2, delle condizioni generali di abbonamento del gestore. Il dies ad quem è da individuarsi nella data del 20.11.2020 corrispondente alla data di cessazione della linea per migrazione. Considerato l'arco temporale indennizzabile di complessivi n. 134 giorni, data la misura dell'indennizzo, pari ad € 3,00 per ogni giorno di malfunzionamento, prevista dall'art. 6, comma 2, del predetto Regolamento, da raddoppiarsi ai sensi dell'art. 13, comma 3, in presenza di utenza di tipo affari, l'indennizzo complessivo da corrispondersi è pari all'importo totale di € 804,00 (ottocentoquattro/00). Con riferimento

al malfunzionamento del servizio internet, si rileva l'assenza di documentazione attestante la verifica tramite lo speed test o ad altri sistemi di controlli sulla connettività da parte istante. Inoltre, nel caso di specie, si tratta di "linea degradata", circostanza nella quale il servizio risulta erogato, ma non in conformità degli standard attesi. In base al consolidato orientamento dell'Agcom in materia l'utente, nel caso in cui la qualità della connessione internet non sia adeguata ai valori indicati dagli operatori, matura non il diritto a un indennizzo, quanto, piuttosto, il diritto di recedere dal solo servizio internet senza penali (cfr. le Delibere nn. 131/06/CSP, 244/08/CONS, 151/12/CONS, 126/16/CIR e 67/16/CIR). Pertanto, non può riconoscersi alcun indennizzo per il suddetto malfunzionamento. Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami telefonici a decorrere dal 31.01.2019, relativamente alle segnalazioni telefoniche, si osserva che non vi sono elementi documentali certi in ordine alla specifica fattispecie di "mancata o ritardata" risposta di cui all'art. 12 del Regolamento indennizzi. Invero, il primo reclamo formale inviato con pec del 07.07.2020 è stato riscontrato dal gestore con comunicazione del 17.07.2020. Inoltre, con riferimento al successivo reclamo formale inviato con pec del 31.08.2020 e alla diffida inoltrata con pec del 22.09.2020, afferenti, peraltro, alle medesime doglianze, si rileva che l'utente ha depositato l'istanza di conciliazione in data 26.09.2020, senza attendere il termine di trenta giorni a disposizione del gestore per fornire riscontro al predetto reclamo. In base all'orientamento dell'Autorità, per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorra il lasso di tempo entro cui la società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente conformemente alla Carta dei Servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa. Alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile (Del. Agcom n. 212/18/CIR); pertanto, la domanda in esame non può essere accolta. La richiesta sub V) di "liquidazione degli interessi legali, da calcolarsi a partire dal 31.01.2019 fino all'effettivo soddisfo", può essere parzialmente accolta. Per costante orientamento dell'Autorità, gli interessi legali da applicarsi sulle somme da corrispondersi a titolo di indennizzo/rimborso sono calcolati a partire dalla data della presentazione dell'istanza di definizione, nella specie il 15.01.2021 e fino al saldo effettivo. La richiesta sub VII) non può essere accolta stante la gratuità della procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb e l'assenza di spese documentate.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** In considerazione di quanto sopra esposto, Tim S.p.A., in parziale accoglimento delle richieste di parte istante, è tenuta a corrispondere, in favore di

quest'ultima, tramite assegno circolare o bonifico bancario, l'importo complessivo di 804,00 (ottocentoquattro/00), a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce, ex art. 6, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo.

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.

Bari, 31/01/2024

Il Dirigente ad interim del Servizio  
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"  
Dott. Vito Lagona

La Presidente  
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco