

DELIBERA N. 24/2022

**[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/246155/2020)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 31/05/2022;

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 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. 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 [REDACTED] del 19/02/2020 acquisita con protocollo n. 0074979 del 19/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. [REDACTED], quale titolare di un contratto di linea fissa Voce e Adsl con Tim S.p.A. avente numero [REDACTED], mediante formulario UG 139598/2019 si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata lamentando l’assenza dei servizi dal 12.06.2019 sino al 21.06.2019, nonché la mancata evasione dei reclami telefonici effettuati.

L’utente, infatti, precisava di esser stato costretto a sollecitare l’operatore mediante diverse telefonate e successivamente con un reclamo formale in data 17.06.2019 (ticket n. 0044704460), poiché avrebbe deciso di effettuare il passaggio a Tim Fibra senza noleggio del modem da parte dell’Operatore ma mediante l’utilizzo di un modem da lui acquistato, il quale sarebbe poi risultato non compatibile con la rete e quindi non funzionante.

All’udienza di conciliazione, svoltasi il 13.03.2020 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo. Pertanto, in data 19.02.2020 l’utente depositava un’istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza, il sig. [REDACTED], riportandosi al formulario UG, chiedeva:

- i) il rimborso del costo di acquisto del modem per euro 80,00;

- ii) l'indennizzo per mancato utilizzo del servizio Adsl per dieci giorni;
- iii) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- iv) l'indennizzo per il disagio causato quantizzato in euro 500,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.A. faceva pervenire la memoria difensiva datata 22.04.2020, nella quale rappresentava precipuamente l'assenza di qualsivoglia responsabilità in ordine al modem in dotazione all'utente, in quanto autonomamente scelto dal predetto e non necessariamente conforme a delle specifiche tecniche per la fruizione del servizio.

Evidenziava, inoltre, che l'utente contattava il servizio clienti soltanto in data 17.06.2019 riconoscendo quindi l'assenza di linea Adsl sino al 21.06.2019, data in cui risultava risolta la problematica, all'uopo esibendo i retro cartellini dei disservizi segnalati. Precisava quindi che il reclamo fosse stato puntualmente risolto e che l'utente avesse poi deciso per sua volontà di annullare in data 27 giugno 2019 l'ordine Fibra.

Di conseguenza, la TIM S.p.A. in tale memoria insisteva per il rigetto delle odierne pretese, non ravvisando alcuna responsabilità diretta per il prospettato disservizio, anche alla luce della tempestiva gestione del reclamo.

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 parzialmente 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 nuova proposta di abbonamento sottoscritta con Tim S.p.a., dalla quale poter desumere anche le caratteristiche tecniche del modem per l'erogazione del servizio, nonché eventuali reclami scritti inviati all'operatore circa i disservizi lamentati, mentre incombeva al gestore provare di aver erogato il servizio in maniera continuativa ovvero provare i motivi tecnici che non hanno consentito l'attivazione entro i termini contrattuali o non hanno consentito una regolare erogazione del servizio.

Tuttavia, nel caso di specie, l'operatore riconosce l'esistenza di un disservizio alla linea Internet dal 17 giugno 2019, data della segnalazione, sino al 21 giugno 2021, data di risoluzione della problematica, così esibendo il ticket dell'intervento gestito.

D'altra parte lo stesso utente malgrado lamenti un'assenza di linea di dieci giorni, specifica comunque che la segnalazione sia avvenuta soltanto in data 17 giugno 2021, cioè a distanza di oltre cinque giorni dalla paventata problematica. Inoltre dalla mera allegazione dello scontrino di acquisto del modem, avvenuto motu proprio, non è dato comprendere se lo stesso fosse conforme alle specifiche tecniche richieste dall'operatore, tanto da farne discendere il rigetto della doglianza sub i) risultando in ogni caso inammissibile non essendo, tra l'altro, espressamente prevista da alcun Regolamento.

Quanto poi all'indennizzo per mancato utilizzo della linea Internet risulta dal corredo probatorio l'assenza di linea per soli cinque giorni ossia dal 17.6.2019 sino al 21.6.2019, da ciò deriva la corresponsione a parte istante di un indennizzo, ai sensi dell'art. 5, All. A del Regolamento Indennizzi, così calcolato: € 7,50 x 5 giorni, pari ad euro 37,50 (trentasette/50).

Con riferimento poi alla domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo di cui al punto iii), la stessa non può essere accolta, avendo Tim S.p.a. dimostrato di aver prontamente gestito il reclamo pur ritenendo la condotta assunta dall'utente diretta causazione della problematica riscontrata. Inoltre l'operatore ha agito in perfetta aderenza alla Carta Servizi di cui al punto 6).

Per quanto detto la domanda sub iii) non può essere accolta.

Parimenti non accoglibile risulta la richiesta sub iv) in quanto attinente ad un prospettato disagio dal quale ne scaturirebbe il riconoscimento di un ristoro pari ad euro 500,00, tuttavia la competenza a decidere sui danni patiti e patienti risulta prerogativa esclusiva dell'Autorità Giudiziaria tanto da essere sempre possibile per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03 CSP.

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. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 19.02.2020 dal sig. [REDACTED], l'operatore è tenuto a:

corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 37,50 (trentasette/50) per assenza di linea sulla numerazione [REDACTED] ex art. 5 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per quanto esposto in narrativa;

nulla sulle spese dell'odierna procedura.

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, 31/05/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

