



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 37/2023

[REDACTED] TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/595849/2023)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 25/07/2023;

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 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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 21/03/2023 acquisita con protocollo n. 0079604 del 21/03/2023;

RELATRICE DEL COMITATO Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

parte istante, nel lamentare una problematica con TIM S.p.A., in data 21 marzo 2023 ha presentato istanza di definizione cui è stato attribuito il numero GU14/595849/2023. Nella domanda introduttiva del procedimento di definizione ha rappresentato la seguente doglianza: “L’utente [REDACTED] si occupa di riparazione con assistenza autorizzata a veicoli industriali, e la medesima è utente Tim



per connessione dati con il numero di utenza [REDACTED], orbene da diversi mesi tale sistema di connessione con apparecchio di antenna non riesce a garantire la continuità di linea in quanto la stessa è discontinua ed assente ciò con grave disagio e danno per l'attività aziendale della società. La stessa infatti necessita di una linea di connessione ad internet efficiente e continua dovendo restare in contatto con le società madri per la diagnosi meccanica e la fornitura di parti di ricambio di mezzi industriali, come in effetti veniva garantito in sede di sottoscrizione di contratto col gestore TIM s.p.a. Veniva inoltrato reclamo a mezzo pec in data 13/07/2022 ad oggi rimasto privo di riscontro dal gestore Tim, il quale non ha provveduto a nessun intervento di riparazione. Solo a seguito di procedura d'urgenza in GU5, la linea e gli apparecchi venivano riparati in data 03/03/2023, come attestato dal gestore". Tanto premesso l'istante ha formulato le seguenti "Richieste: 1) Indennizzo per malfunzionamento della linea ex art. 6 comma 2 Allegato A delibera n. 347/18/ CONS per giorni 233 (dal 13/07/2022 al 03/03/2023), euro $3 \times 233 = \text{€. } 699$ (x2 in quanto utenza affari) = euro 1399,00, oltre indennizzo mancata risposta al reclamo euro $(200 \times 1 \text{ €.}) \times 2 = \text{€. } 400,00$ per un totale di euro 1.799,00".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.A. in data 27/04/2023 ha prodotto memoria difensiva, con allegata documentazione, in cui ha in cui ha dedotto l'infondatezza dell'istanza per insussistenza di responsabilità contrattuali così concludendo: "... rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto". Controdeduzioni cui l'istante ha replicato con memoria del 9 maggio 2023 cui ha allegato ulteriore documentazione, integrando la richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio fino al 4 aprile 2023 e così per giorni 265 (dal 13 luglio 2022 al 4 aprile 2023) e dunque $(265 \times \text{€. } 3,00 = 795,00 \text{ euro}) \times 2$ (in quanto utenza affari) = €. 1.590,00.

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 accolte entro i limiti e con le motivazioni 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. civile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, 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. 1. La richiesta di: "Indennizzo per malfunzionamento della linea ex art. 6 comma 2 ... per giorni 265 (dal 13 luglio 2022 al



4 aprile 2023) è suscettibile di parziale accoglimento. Con reclamo scritto del 12 luglio 2022 inoltrato a mezzo Pec all'operatore in data 13 luglio 2022 (di cui è stata prodotta ricevuta di avvenuta consegna) la società istante si è doluta con la TIM dei disservizi continui che hanno interessato la linea dati di cui al contratto n. [REDACTED] unica n. [REDACTED]. Il perdurare del disservizio emerge, altresì, dalla proposizione dell'istanza di conciliazione con avvio della procedura d'urgenza per emissione del provvedimento temporaneo recante il numero identificativo GU5/589874/2023, seguito da segnalazione telefonica attestata da Ticket allegato n. 0082035509 del mese di marzo 2023 (rimasta inevasa) ed ulteriore provvedimento temporaneo in GU5 recante il numero identificativo GU5/597965/2023 solo a seguito del quale l'operatore procedeva in data 04/04/2023, a risolvere definitivamente il problema. Dallo stesso retro-cartellino guasti prodotto dall'operatore si evincono ben 10 segnalazioni di guasto da parte dell'istante a partire dal 01/04/2022 e sino al 27/02/2023, indice della fondatezza della doglianza di parte istante di malfunzionamento della linea. Atteso, tuttavia, che dal predetto retro-cartellino guasti si evince che il malfunzionamento, pur sussistente, non ha interessato continuativamente la linea oggetto di doglianza dal 13 luglio 2022 (ossia dalla data del reclamo scritto) al 4 aprile 2023, bensì saltuariamente, trova applicazione nel caso di specie il combinato disposto dell'art. 6, comma 2, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento in materia di indennizzi) - richiamato peraltro dalla stessa parte istante sia nel formulario che nella memoria di replica - secondo il quale: "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento", dell'art. 13, comma 3, secondo il quale: "... se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo ... sono applicati in misura pari al doppio nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7 ..." e dell'art. 13, comma 7, ultimo capoverso sul computo dell'indennizzo secondo equità. Infatti la stretta applicazione dell'articolo 6 comma 2 citato, alla luce del retro-cartellino guasti prodotto dall'operatore che circoscriverebbe il malfunzionamento lamentato a circa giorni 20 (venti) - nel periodo ricompreso tra il 1° aprile 2022 ed il 3 marzo 2023 - e che comunque non consente un computo preciso che tenga conto anche del successivo malfunzionamento risolto, in via definitiva, in data 4 aprile 2023, risulterebbe eccessivamente penalizzante per l'istante alla luce anche delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (di cui alla delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013). La natura discrezionale del potere di risoluzione delle controversie dell'Autorità importa, infatti, il riconoscimento di un potere di apprezzamento di tutte le circostanze di fatto che hanno condizionato il rapporto che le viene sottoposto, al fine di ricondurlo ad equità tramite una pronuncia che possa riequilibrare le posizioni delle parti nel pubblico interesse. In applicazione, quindi, dei principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere, per il lamentato malfunzionamento del servizio, la somma di €. 870,00. 2. La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo è anch'essa meritevole di accoglimento. Parte istante ha, infatti, ritualmente prodotto in atti reclamo scritto del 12

3



luglio 2022 per la doglianza per cui è definizione, nonché la prova di avvenuta consegna a mezzo Pec dello stesso in data 13 luglio 2022. Reclamo cui l'operatore non ha dato riscontro, limitandosi a produrre in atti una comunicazione di "mero stile", datata 25 luglio 2022 e di cui non ha fornito la prova di avvenuta ricezione da parte della società istante, nella quale si informa l'utente: "... che la documentazione da lei inviata relativa alla richiesta di reclamo non è completa; la invitiamo pertanto a inviare al fax 800000191 o pec all'indirizzo: telecomitalia@pec.telecomitalia.it, la seguente documentazione: - Copia fronte/retro del documento di identità del referente - . Le ricordiamo che la trasmissione di modelli parzialmente compilati o privi della documentazione necessaria, non permetteranno l'evasione della richiesta". Informativa meramente dilatoria, atteso che essendo il reclamo stato inoltrato a mezzo posta elettronica certificata dal domicilio digitale della società titolare dell'utenza in contestazione, regolarmente registrato sul portale INI-PEC, nessun dubbio poteva residuare sulla legittimità della provenienza del reclamo in questione. Stante, dunque, la mancata risposta al reclamo da parte dell'operatore, in applicazione dell'art. 12, comma 1, del Regolamento indennizzi approvato con delibera Agcom n. 347/18/CONS, si riconosce all'istante l'indennizzo nella misura massima contemplata di euro 300,00. 3. La richiesta formulata dall'istante solo in sede di memoria di replica di corresponsione di un indennizzo ulteriore "... per violazione dei doveri di correttezza, buona fede e trasparenza nonché per pratiche commerciali scorrette ..." non può essere accolta, in quanto assorbita dall'indennizzo equitativamente riconosciutole per il lamentato malfunzionamento del servizio. 4. La richiesta, da ultimo, di liquidazione delle spese di procedura, formulata anch'essa dall'istante solo in sede di memoria di replica, va rigettata, in quanto la procedura è interamente gratuita e, in ogni caso, non risultano documentate in atti spese giustificate;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore TIM S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 21 marzo 2023, è tenuto a corrispondere alla società istante, per le considerazioni di cui in parte motiva, l'indennizzo di €. 870,00 (euro ottocentosettanta,00) per il malfunzionamento del servizio e di €. 300,00 (euro trecento,00) per la mancata risposta al reclamo. E così per un ammontare complessivo di €. 1.170,00 (euro mille centosettanta/00), oltre alla maggiorazione degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di Definizione e sino al saldo effettivo, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare ovvero bonifico bancario all'istante. Ogni altra richiesta è rigettata per i motivi di cui 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 il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio