

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/682880/2024**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -**  
**TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 28/05/2024 acquisita con protocollo n. 0148438 del 28/05/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**POSIZIONE ISTANTE:** In data 28 Maggio 2024, il sig. XXX, ha attivato la procedura di definizione della controversia ai sensi dell’art. 14 Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, come modificato da ultimo dalla delibera n. 39/2021, a cui è stato attribuito il numero di procedura GU14/682880/2024. Nell’istanza di definizione nei confronti della TIM SPA, parte istante ha lamentato testualmente “da diverse ore la linea internet sulla rete fissa è assente o, comunque, la potenza è molto bassa (come da speed test allegato). Tale situazione determina l’impossibilità di usufruire di molti servizi, tra cui, ad esempio, la smart tv. Ed ancora: “Tanto premesso, con la presente formalmente richiedo la risoluzione immediata della problematica, onde evitare il prorogarsi della situazione dannosa.”, quantificando l’indennizzo in € 1.000,00.

**POSIZIONE OPERATORE:** In data 3 Luglio 2024, l’operatore TIM ha prodotto una memoria difensiva in cui ha formulato le seguenti conclusioni: “Considerato che nel caso di specie non sussiste alcuna responsabilità di Telecom Italia, la deducente Società, CHIEDE all’Ill.mo Co.Re.Com adito di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto.” considerando in sintesi che “dalla consultazione del retro cartellino si riscontra una segnalazione del 28/10/2021 risolta il 02/11/2021, nei termini previsti dalla normativa vigente...Non si riscontrano altri reclami inoltrati dall’utente

sino alla data di cessazione della linea. Infatti anche dalla documentazione in atti non appare l'esistenza di altri reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici... Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale".

MOTIVAZIONE: Considerato 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 sono suscettibili di parziale accoglimento per 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. 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. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Dalla ricostruzione dei fatti operata dalle parti nonché dalla documentazione allegata, si evince che il sig. XXX, intestatario dell'utenza n. XXX, lamenta assenza di linea internet o comunque una potenza molto bassa, tale da determinare l'impossibilità di usufruire di molti servizi, tra cui la smart TV. Dal formulario allegato al fascicolo informatico si evince che tale disservizio ha avuto inizio in data 26.10.2021, data in cui è stato inoltrato il reclamo alla TIM, a mezzo pec, opportunamente allegata al fascicolo unitamente alle ricevute di accettazione e consegna. Si evince ancora che tale reclamo giammai sia stato riscontrato per iscritto dalla TIM anche se dal retrocartellino prodotto agli atti è evidente che il disservizio lamentato è stato risolto in data 2.11.2021 a mezzo di intervento di un tecnico della TIM che si è recato in loco. Dunque, a fronte di ciò non avrebbe avuto senso un riscontro da parte della TIM, essendo stato risolto il tutto con l'intervento suddetto. Successivamente non vi è, agli atti, alcuna traccia di ulteriori reclami o segnalazioni scritte da parte dell'istante nei confronti dell'operatore TIM. Tale circostanza è emblematica del fatto che i disservizi, dal 2.11.2021, non si fossero più presentati fino al 5.1.2024, data di cessazione della linea. Pertanto, dalla segnalazione del disservizio (28.10.2021) fino alla risoluzione dei problemi (1.11.2021) sono decorsi 5 giorni e, come da delibera n. 347/18/CONS, sul regolamento degli indennizzi, per il malfunzionamento è previsto un indennizzo di € 6,00 al giorno per ogni servizio. Dunque, trattandosi di n. 2 servizi sia per la fonia che per internet, il riconoscimento dell'indennizzo in favore dell'istante dovrà essere pari ad € 60,00 (€ 12x5 giorni). Deve, quindi, concludersi per il parziale accoglimento della domanda, dovendo la TIM corrispondere al sig. XXX l'importo di € 60,00 anziché di € 1.000,00, come richiesto nel formulario. Si rigetta qualsiasi altra istanza.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 28/05/2024, è tenuta a corrispondere € 60,00 (euro sessanta/00) all'istante, anziché € 1.000,00 come richiesto nel formulario in piattaforma. L'importo dovrà essere maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro e non oltre il termine di sessanta (60) giorni, decorrente dalla data di notifica del presente provvedimento, a mezzo di assegno circolare o bonifico bancario. Ogni ulteriore richiesta di indennizzo è rigettata per le motivazioni espresse.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Vincenza Vassallo