

**DELIBERA N.2**

**XXX CALOPRESTI / TIM XXX (KENA MOBILE)  
(GU14/81140/2019)**

**Corecom Calabria**

IL COMITATO nella riunione del 10/11/2022;

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 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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e successive modifiche ed integrazioni, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX CALOPRESTI del 09/02/2019 acquisita con protocollo n. 0055488 del 09/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante ha lamentato diversi e periodici malfunzionamenti della linea, con ripetute interruzioni e/o rallentamenti dei servizi voce e adsl/fibra; in particolare, il 5 dicembre 2017 si è verificata l'interruzione della linea adsl e l'istante ha sporto tempestivamente reclamo telefonico (reclamo del 05.12.17 h. 17:38 - Op. n. AO629 "Paolo"). Egli evidenzia che a causa dei suddetti disservizi, l'8 gennaio 2018 ha chiesto telefonicamente (chiamata del 08.01.18 h. 11:45 - Op. AE443 "Anna") l'attivazione di FIBRA BASE ma nonostante ciò i malfunzionamenti si sono ripresentati, con ripetuti rallentamenti ed interruzioni dei servizi. Infatti l'8 febbraio 2018, si è verificata un'altra interruzione totale della linea voce e internet, a fronte della quale il sottoscritto ha effettuato nella stessa giornata reclamo telefonico (Op. n. BO096 "Carmen") e attesa la persistenza del disservizio, il 13 marzo 2018 ha inviato reclamo scritto col quale chiedeva il rimborso delle somme pagate a titolo di abbonamento per dei servizi non funzionanti, nonché il riconoscimento di un giusto indennizzo/risarcimento, ma non ha ricevuto alcun riscontro. L'istante ha effettuato ulteriori reclami telefonici il 14 marzo 2018 (operatore AB120 "Davide"; operatore CF006 "Giovanni"), il 16 marzo 2018 (h. 9:21, operatrice AH814 "Alessandra"), il 10 maggio 2018, l'8 giugno 2018, il 9.06.18, il 18.06.18 (h. 09:05 operatore CS758 "Pasquale", segnalazione n. 0033583435, e h. 19:51 operatore CV379), il 19 giugno 2018 (h. 07:58 - operatore CD330 e h. 20:00), il 20 giugno 2018 (h. 08:57 - operatore AQ089), il 21 giugno 2018 (h. 9:12 e h. 13:09); il 22 giugno 2018 (h. 11:56 - operatore AQ116). Nonostante i ripetuti reclami i tecnici sono intervenuti solo il 23 giugno 2018 ed hanno provveduto a sostituire il modem/router. Successivamente il 26 giugno 18 l'istante ha formulato nuovamente un reclamo scritto col quale ha chiesto il rimborso delle somme pagate a titolo di abbonamento per dei servizi non funzionanti, nonché il riconoscimento di un giusto indennizzo/risarcimento, non ricevendo alcuna risposta. Ha altresì evidenziato che il malfunzionamento della linea (con rallentamento di internet e momentanee interruzioni) si è ripresentato altre volte, fino all'interruzione totale del 2 agosto 2018 in seguito alla quale è stato sporto nuovo reclamo telefonico nella stessa giornata (operatore CE098 - segnalazione n. 0035121XXX), che è stato finalmente risolto giorno 3 agosto con l'intervento dei tecnici sulla centrale. Dopo il suddetto intervento il problema è stato definitivamente risolto.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti, il ricorrente ha presentato le seguenti richieste: 1) il rimborso delle somme pagate a titolo di canone/abbonamento per dei servizi non funzionanti durante il periodo 5 dicembre 2017 – 3 agosto 2018; 2) il riconoscimento, ai sensi dell'art. 6, co. 2, All. A alla Delibera 347/18/CONS, della somma di € 1440,00 a titolo di indennizzo per il malfunzionamento della linea e per le ripetute interruzioni dei servizi voce e adsl/fibra nel periodo compreso tra il 05.12.17 ed il 03.08.18; 3) il riconoscimento, ai sensi dell'art. 12, All. A, Delibera 347/18/CONS, della somma di € 300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami; 4) le spese della presente procedura; con espressa riserva, in caso di mancato accoglimento delle richieste sopra avanzate, di adire l'Autorità Giudiziaria competente anche per il risarcimento del danno.

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

L'operatore evidenzia che, nel periodo oggetto di contestazione, le varie segnalazioni inoltrate risultano tutte ripristinate nei termini previsti dall'art. 15 delle CGA che al punto 2 stabilisce che: “ *Tim si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione*”. Ciò secondo quanto si evince dal retro cartellino unificato guasti “Opera” allegato, in cui vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dall'operatore in modo da garantire la tracciabilità di tutte le vicende relative all'utenza ai sensi dell'art. 8, comma 3, Delibera 179/03/CSP.

Il gestore evidenzia altresì che, dalla documentazione agli atti non risulta l'esistenza di reclami scritti o ulteriori segnalazioni telefoniche. Nel caso di specie, infatti, le segnalazioni telefoniche dei disservizi di cui l'utente ha indicato il codice identificativo sono tutte indicate nel retrocartellino, cosa diversa per quelle per le quali non è indicato alcun riferimento identificativo che non trovano corrispondenza nel retro cartellino, ciò a riprova che quest'ultimo è un documento probatorio attestante tutti i disservizi che vengono segnalati sulle utenze telefoniche. La mancanza di reclami esime gli operatori da ogni responsabilità per malfunzionamenti alla linea telefonica ciò in quanto, secondo un orientamento confermato dalle recenti Delibere Agcom, la segnalazione è un elemento indispensabile, ai fini della conoscibilità dei disservizi che potrebbero interessare le migliaia di utenze dagli stessi gestite e per consentire ai gestori di provvedere alla risoluzione dei guasti segnalati.

Dunque l'operatore conclude che nel caso di specie non sono riscontrabili inadempimenti da parte della società convenuta e all'istante non spetta alcun tipo di indennizzo.

Successivamente, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, una memoria con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha contestato il valore probatorio del retrocartellino prodotto dall'operatore trattandosi di atto di parte, rappresentando di aver effettuato ben 26 reclami telefonici e scritti nel periodo oggetto di contestazione. In tale arco temporale inoltre l'istante ha dovuto modificare più volte la propria linea passando da Adsl a Fibra Base e poi a Fibra,

e sono stati effettuati diversi interventi e prove tecniche, sia telefonicamente “a distanza” sia sul posto, che denotano l’esistenza di un disservizio che può configurarsi come un malfunzionamento continuo della linea. L’utente infine smentisce di aver mai ricevuto la missiva dell’operatore del 16 aprile 2018 di risposta al reclamo del 4 aprile 2018.

### **3. Motivazione della decisione**

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte parzialmente.

In relazione al malfunzionamento della linea telefonica dell’istante, dalla documentazione prodotta dalle parti, ed in particolare dalla copia del retrocartellino prodotto dalla società resistente, è emerso che il disservizio è stato segnalato dall’utente al servizio clienti della Tim. Nello specifico, dal retro cartellino unificato allegato dall’operatore, risulta una prima segnalazione effettuata il 5 dicembre chiusa, nei termini, il 7 dicembre 2017, un’altra inoltrata l’8 febbraio e chiusa il 9 febbraio 2018, nei termini, intervenuta dopo oltre due mesi dalla prima, in quanto con il contatto telefonico dell’8 gennaio 2018, che risulta dalla pagina web My Tim Fisso, allegata dall’utente, quest’ultimo ha chiesto solo l’attivazione del servizio FIBRA BASE, secondo quanto peraltro specificato dallo stesso nella sua memoria. La segnalazione successiva è stata effettuata a distanza di oltre un mese, a riprova che il disservizio era stato risolto, ovvero il 14 marzo e chiusa il 17 marzo 2018. Dal retrocartellino emerge poi una segnalazione di guasto del 18 giugno 2018, mentre dalla pagina web My Tim Fisso dove sono elencati i contatti telefonici intercorsi con l’operatore, allegata dall’istante, risultano delle segnalazioni anche nel periodo precedente, ovvero il 10 maggio, l’8 e il 9 giugno 2018. E’ pacifico che il retrocartellino unificato non ha valore probatorio assoluto, trattandosi di documento interno, non idoneo a garantire piena certezza in ordine agli elementi in esso contenuti, in quanto ai sensi dell’art. 2712 c.c., esso costituisce piena prova dei fatti e delle cose in esso rappresentate ove non venga disconosciuta la conformità ai fatti o alle cose medesime da colui contro il quale è prodotto. Invero, l’utente ha prodotto le schermate relative alla pagina web “My Tim Fisso”, da cui risultano una serie di comunicazioni telefoniche con l’operatore per assistenza tecnica, che non trovano riscontro nella documentazione allegata dall’operatore, nonostante i retrocartellini, secondo quanto richiesto dall’Agcom, debbano riportare tutte le segnalazioni e gli interventi effettuati dall’operatore in modo da garantire la “tracciabilità” di tutte le vicende relative all’utenza. Poiché l’operatore non ha dato spiegazioni in merito alla suddetta contraddizione, neppure in seguito alla richiesta di chiarimenti da parte di questo Ufficio, e pertanto non è dato sapere se e quando le segnalazioni sono state chiuse, risalta un malfunzionamento continuo del servizio dal 10 maggio al 23 giugno 2018, data di eliminazione del guasto, secondo quanto emerge dal retrocartellino. Nel periodo successivo non risultano altre segnalazioni sino al 2 agosto quando, secondo quanto affermato dall’istante, si sarebbe verificata un’interruzione totale dei servizi, risolta definitivamente il giorno dopo, e dunque nei termini. E’ evidente pertanto, attese le ripetute segnalazioni nell’arco temporale dal 10 maggio al 23 giugno 2018, la presenza nel suddetto periodo sulla linea telefonica dell’istante di un malfunzionamento, né la

società resistente ha prodotto tabulati che diano prova del funzionamento regolare della linea nelle more tra le segnalazioni dell'utente e la riparazione del guasto effettuata dall'operatore.

Nel caso in cui l'utente lamenti disservizi, spetta all'operatore provare di aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzione e di essere tempestivamente intervenuto per risolvere le problematiche. Infatti, l'art. 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, stabilisce che gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Inoltre ai sensi dell'art. 4 della Carta dei Servizi di Telecom Italia e dell'art. 15 delle Condizioni Generali di Abbonamento, Tim- Telecom, si impegna a riparare i guasti segnalati agli sportelli telefonici *“entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione”*. Nel caso di specie, la resistente non ha provveduto a far cessare il disservizio nei termini contrattualmente previsti, non adducendo alcuna giustificazione in merito al suddetto ritardo, né ha provato il funzionamento regolare del servizio. Di conseguenza, si ravvisa la responsabilità della società resistente, per inadempimento contrattuale ex art. 1218 c. c., per non aver provveduto alla risoluzione definitiva del guasto segnalato dall'utente e per non aver garantito dunque una continua e regolare erogazione del servizio nel periodo evidenziato.

L'accertamento della responsabilità dell'operatore implica, dunque, la corresponsione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 6, comma 2 e 3, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS con riferimento al periodo indennizzabile (10 maggio- 23 giugno 2018), così come sopra individuato, esclusi i giorni previsti dalle C.G.A. per la risoluzione del disservizio, per un totale di giorni 42. Ne consegue che l'indennizzo è complessivamente pari alla somma di euro 126,00 (centoventisei/00) così calcolata: 3,00 X 42 giorni. Parimenti, ai sensi del combinato disposto di cui all'art. 6, comma 2, e all'art. 13, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, la società resistente dovrà corrispondere un indennizzo per il malfunzionamento del servizio Fibra pari ad € 168,00 (centosessantotto/00), così calcolato 4,00 x 42 g. = 168,00 Euro, in riferimento al medesimo periodo.

Si rigetta la richiesta di rimborso delle somme pagate a titolo di canone/abbonamento per servizi non funzionanti, in quanto non supportata da alcun documento probatorio in merito alle somme addebitate. Invero, in base ai principi generali dell'ordinamento in materia di onere della prova, spetta all'istante fornire la prova della fonte del diritto vantato.

Si accoglie infine la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami effettuati dall'utente, poiché la missiva del 16 aprile 2018 di risposta al reclamo del 13 marzo 2018, secondo quanto affermato dall'istante nelle memorie di replica, non è mai pervenuta allo stesso, né l'operatore ha dato prova contraria, e in ogni caso la società resistente non ha dato alcun riscontro al reclamo del 26 giugno 2018. Perciò, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45

giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, sia in quanto la mancata risposta al reclamo inviato è da considerarsi per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, sia in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP. Per la determinazione dell'indennizzo, si applica l'art. 12, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS che ha modificato il Regolamento Indennizzi di cui all'All. A) della Delibera 73/11/CONS. Nel caso di specie il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 13 marzo 2018 (data del primo reclamo scritto) e il 4 febbraio 2019 (data del tentativo di conciliazione) che corrisponde a 328 giorni (decurtati i 30 giorni previsti per dare seguito al reclamo). Sicché si riconosce all'utente un indennizzo di € 300,00 (trecento/00), tetto massimo previsto dalla normativa.

Alla luce del contegno tenuto dalle parti nel corso dell'intera procedura, si ritiene equo riconoscere in favore dell'utente il rimborso in via forfettaria delle spese di procedura nella misura di euro 50,00, considerato che tutta la procedura si è svolta tramite la piattaforma del "Concilia Web", e che l'istante ha presenziato all'udienza di discussione tramite collegamento in audioconferenza.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** la società Tim XXX (Kena Mobile) è tenuta a liquidare in favore del Sig. Calopresti XXX, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme: a) € 126,00 (centoventisei/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; b) € 168,00 (centosessantotto/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio Adsl/FIBRA, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; c) € 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; d. Euro € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.



2. La società Tim XXX (Kena mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.

Reggio Calabria, 10 novembre 2022

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato  
digitalmente da

**Fulvio Scarpino**

CN = Fulvio  
Scarpino  
C = IT