

DELIBERA N. 23/2024/DEF

**XXX XXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/661345/2024)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 9/07/2024;

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 l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 07/02/2024 acquisita con protocollo n. 0037645 del 07/02/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 7 febbraio 2024, nei confronti di Tim spa (da qui in avanti per brevità anche solo Tim o l'Operatore), la sig.ra XXXXX XXXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente), lamenta l'interruzione dei servizi sulla propria linea telefonica (rete fissa), inutilmente segnalata all'Operatore sin dal 7 settembre 2023 e mai risolta, evidenziando altresì l'impossibilità di effettuare nuovi reclami (come emergerebbe dal messaggio con cui Tim invita l'utente ad attendere una comunicazione dell'Operatore, essendo già in corso la lavorazione per effetto delle segnalazioni del settembre 2023).

Alla luce di quanto contestato, parte istante formula le seguenti richieste:

1. riattivazione linea XXXXXX;
2. indennizzo per interruzione linea voce e dati dal 7 settembre 2023 alla riattivazione;
3. storno e rimborso canoni addebitati durante interruzione;
4. eventuale indennizzo per perdita della numerazione; 5. indennizzo per omessa risposta a reclamo.

Con nota di replica alle memorie di parte avversa, parte istante:

- evidenzia che Tim non ha provveduto ad allegare alcun elemento probatorio atto ad esonerare la stessa dalle proprie responsabilità in merito al ritardato ripristino dei servizi sulla linea n. XXXXXX, interrotti dal 7 settembre 2023;

- ribadisce di avere prontamente segnalato il disservizio con reclamo n. XXXXXX del 7 settembre 2023;

- rammenta che, “qualora sussistano problematiche tecniche di particolare complessità non causate dall'operatore, quest'ultimo è tenuto a fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non ritenendosi sufficiente un mero richiamo formale ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati, per esempio documentando la tempestività delle richieste inviate alla Pubblica Amministrazione competente”; in questo caso, evidenzia l'istante, “Tim non ha documentalmente dimostrato di aver assolto il predetto onere nei confronti del cliente né di avere agito tempestivamente per la risoluzione del disservizio”;

- a tale ultimo proposito, rileva che le presunte comunicazioni depositate in atti da Tim “sono totalmente sprovviste di qualsiasi indicazione relativa al mittente, oltre alla ricevuta di effettivo invio/consegna”;

- sostiene che l'Operatore, non avendo dimostrato la legittimità degli importi fatturati durante l'interruzione dei servizi, è tenuto a stornare, ovvero rimborsare, le fatture emesse con riferimento al periodo di disservizio, come individuato dall'Utente;

- integra quanto già indicato in istanza chiedendo anche il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore riferisce quanto segue:

- "in data 7 settembre 2023, Tim, a fronte della segnalazione inoltrata dalla Sig.ra XXXX ed avente ad oggetto la presenza di disservizio sulla linea n. XXXXXX, inviava al n. XXXXXX il messaggio con cui comunicava la presenza di un guasto generalizzato che richiedeva, di conseguenza, un intervento di particolare complessità";

- Tim, "da una parte, si adoperava per poter risolvere il guasto nel minor tempo possibile – fermo restando l'attestata complessità dello stesso – dall'altra parte, inoltre, con una serie di comunicazioni informava l'istante di aver altresì provveduto ad inoltrare ai tecnici dei solleciti atti a velocizzare la risoluzione del disservizio";

- "il 13 febbraio 2024, Tim comunicava che i tecnici stavano intervenendo per ripristinare definitivamente il corretto funzionamento del servizio";

- "il guasto veniva risolto in data 19 febbraio 2024, previa comunicazione da parte di Tim all'istante del buon esito della segnalazione nonché della chiusura della stessa";

- la situazione che ha visto coinvolta l'istante rientra nei casi di guasti di particolare complessità, per i quali le Condizioni Generali di Abbonamento prevedono espressamente una deroga dei termini indicati, in generale, per la risoluzione dei malfunzionamenti. Il che vale ad escludere l'inadempimento di Tim, esonerando tale società dall'obbligo di corrispondere eventuali indennizzi;

- "l'unico obbligo che grava in capo a Tim in caso di guasti la cui soluzione si appalesi particolarmente complessa, è quello di provvedere tempestivamente a porre in essere le attività necessarie per il ripristino della linea, che avviene nel più breve tempo possibile ma nel rispetto dei tempi tecnici necessari per lo più non prevedibili, proprio perché legati ad una serie di fattori concomitanti che prescindono dalla diligenza e dalla perizia del gestore telefonico";

- Tim prontamente riscontrava la segnalazione dell'Istante "provvedendo con le opportune verifiche" e aggiornando costantemente il cliente circa lo stato delle lavorazioni e le tempistiche di risoluzione del guasto";

- il malfunzionamento occorso, risolto in data 19 febbraio 2024, non ha in alcun modo determinato la perdita della numerazione rispetto cui l'Istante chiede invece la corresponsione di congruo indennizzo;

- priva di pregio è la domanda di indennizzo per mancato riscontro ai reclami "in quanto si rileva che controparte non ha versato agli atti del fascicolo alcunché in relazione a tanto e né tanto meno nei sistemi gestionali Tim risultano esserci reclami inoltrati da parte istante per i fatti che ci occupano".

L'Operatore, sulla base di quanto affermato, chiede il rigetto integrale delle richieste avanzate dalla parte istante.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie

tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS).

Sempre preliminarmente, si evidenzia che in data 7 febbraio 2024, contestualmente al deposito dell'istanza di definizione, parte istante depositava istanza per l'adozione di provvedimento temporaneo; il provvedimento veniva adottato da questo Corecom in data 20 febbraio 2024 e in data 21 febbraio 2024 (diversamente da quanto sostenuto da Tim in memoria) i servizi riprendevano la loro piena funzionalità.

Ne consegue che le richieste di riattivazione e di indennizzo per la perdita della numerazione (di cui ai punti 1. e 4. dell'istanza) non potranno essere accolte, dato il ripristino del regolare funzionamento dell'utenza oggetto di istanza.

Ciò premesso, ed entrando nell'esame del merito della vertenza, le restanti richieste formulate dalla sig.ra XXXX possono essere accolte solo parzialmente.

L'Istante lamenta l'interruzione dei servizi sull'utenza n. XXXXXX e chiede un congruo indennizzo. Com'è noto, in base all'art. 3, comma 4, della Direttiva generale in materia di qualità e Carte dei servizi (Del. 179/03/CSP), "I servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. Ogni organismo di telecomunicazioni è tenuto ad informare in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie".

In base alle Condizioni Generali di Abbonamento dell'Operatore (art. 15, comma 2), "Tim si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione.

Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati".

Nel caso in esame, dalla documentazione in atti emergono quali circostanze pacifiche:

- l'apertura di ticket da parte dell'utente in data 7 settembre 2023 (dato non contestato dall'Operatore e risultante da screen-shot depositato dalla parte istante);
- la comunicazione dell'assistenza tecnica di Tim (contenuta nello screenshot depositato dalla stessa parte istante, riferibile all'utenza n. XXXXXX e al ticket del 7 settembre 2023) con cui viene indicata la data del 13 gennaio 2024 come termine per la risoluzione del guasto;
- i due riscontri interlocutori del 29 settembre e del 14 ottobre 2023 con cui TIM comunicava di avere sollecitato ai tecnici la soluzione della problematica in essere;
- il ripristino della piena funzionalità dell'utenza n. XXXXXXXX avvenuto in data 21 febbraio 2024 (dunque oltre il termine indicato dall'Operatore e successivamente all'adozione di provvedimento temporaneo, del 20 febbraio 2024).

Si evidenzia inoltre che, dalla documentazione versata in atti:

- non è possibile evincere il contenuto del ticket del 7 di settembre 2023 (ossia il preciso oggetto della segnalazione, la tipologia dei malfunzionamenti e i servizi interessati);

- emerge che almeno nei mesi di agosto e settembre 2023 l'utenza n. XXXXXXXX ha prodotto traffico telefonico in uscita; circostanza, quest'ultima, verificabile dall'analisi delle fatture depositate dalla stessa parte istante e risultanti, ad oggi, non contestate in relazione al traffico esposto;

- sull'utenza n. XXXXXXXX risultava attiva l'offerta TIM WiFi Power Smart Mega con l'Opzione TIM Navigazione Sicura.

Alla luce di quanto accertato e rilevato sino qui è possibile dunque affermare che l'utenza intestata alla sig.ra XXXX è stata investita da malfunzionamenti che, tuttavia, non hanno determinato, per tutta la loro durata, l'interruzione totale dei servizi già attivi (come dimostra la presenza di traffico telefonico).

L'Operatore, benché onerato in tal senso in base alle regole in tema di onus probandi, non ha fornito prova alcuna circa la non imputabilità a Tim di tali malfunzionamenti. Né ha fornito prova circa la non imputabilità a Tim del ritardo nella riparazione del guasto rispetto al termine comunicato all'Utente.

Come sopra evidenziato, il ripristino della completa funzionalità dell'utenza è avvenuto solo il 21 febbraio 2024, successivamente al deposito dell'istanza di conciliazione del 21 gennaio 2024 e all'adozione, da parte di questo Corecom, del provvedimento temporaneo del 20 febbraio 2024.

In base all'art. 6, comma 3, del c.d. Regolamento sugli Indennizzi (all. A alla delibera 73/11/CONS e ss. mm. e ii.), "Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio".

Dunque, si ritiene che la sig.ra XXX abbia diritto ad un congruo indennizzo da calcolarsi moltiplicando il parametro giornaliero di € 3,00, per il malfunzionamento parziale del servizio voce (in applicazione dell'art. 6, comma 2, del citato Regolamento sugli Indennizzi), in aggiunta al parametro di € 4,00 per il malfunzionamento parziale del servizio dati in banda ultra-larga (in applicazione degli artt. 6, comma 2 e 13, comma 3, dello stesso Regolamento), per i 167 giorni compresi tra il 7 settembre 2023 (data del reclamo) e il 21 febbraio 2024 (data di ripristino della funzionalità dei servizi), per complessivi € 1.169,00.

Quanto alla richiesta sub 3. dell'istanza di definizione, si ritiene che la stessa meriti accoglimento soltanto parziale, ossia in termini di storno/rimborso del 50% dei canoni fatturati in relazione all'utenza n. XXXXXXXX durante il periodo interessato dal malfunzionamento (7 settembre 2023 - 21 febbraio 2024), poiché non risulta accertata la completa interruzione dei servizi (e dunque la totale impossibilità per l'Utente di fruirne), vista la presenza di traffico voce nel suddetto periodo e in assenza di una precisa descrizione del disservizio nella segnalazione del 7 settembre 2023.

Si rigetta infine la richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, considerato che, in primo luogo, oltre alla segnalazione del 7 settembre 2023, riscontrata dall'assistenza tecnica di Tim, non risultano in atti ulteriori reclami e, in secondo luogo, il disagio derivante dall'eventuale mancato riscontro risulterebbe già compensato dall'indennizzo per il disservizio oggetto della segnalazione.

Alla luce del parziale accoglimento dell'istanza e della condotta delle parti nell'intero procedimento, si compensano tra le stesse parti le spese di procedura.

DELIBERA

1. In parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla sig.ra XXX XXX, la società Tim è tenuta a: 1) corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 1.169,00, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo; 2) stornare o rimborsare (in caso di avvenuto pagamento) il 50% dei canoni fatturati per i servizi voce e dati sull'utenza n. XXXXXXXX in relazione al periodo compreso tra il 7 settembre 2023 e il 21 febbraio 2024 (in caso di rimborso, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo). La società TIM s.p.a. è tenuta altresì ad adempiere al presente provvedimento entro 60 gironi dalla notifica dello stesso alle parti.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

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.

Milano, 9 luglio 2024

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi