

DETERMINA 28 Fascicolo n. GU14/685453/2024

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. 194/23/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

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;

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 la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 11/06/2024 acquisita con protocollo n. 0162072 del 11/06/2024;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto privato Voce + Dati relativo all'utenza n. 058356xxxx con la società Tim SPA (Telecom Italia, Kena Mobile), di seguito Tim, lamenta la discontinua erogazione dei servizi.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- *"la linea subisce continue interruzioni senza preavviso"*.

L'istante, nell'ambito della procedura conciliativa UG/682625/2024, inoltra a questo CoReCom due richieste di adozione di provvedimento temporaneo, all'esito delle quali, in data 11 giugno 2024 l'utenza era ripristinata come confermato dall'operatore e dall'istante.

In data 11 giugno 2024, l'istante esperiva nei confronti dell'operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Il 31 luglio 2024 l'istante, nell'ambito della procedura di definizione GU14/685453/2024, inoltra a questo CoReCom una ulteriore richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, lamentando che *"la linea è di nuovo interrotta"*. In data 8 agosto 2024 il procedimento veniva archiviato per ripristino della linea, come confermato da entrambe le parti.

Sulla base della suesposta descrizione dei fatti e per un ammontare complessivo stimato in euro 800,00, l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- i) *"riattivazione linea e riparazione guasto"*;
- ii) *"indennizzo per malfunzionamenti"*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Tim, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 25 luglio 2024 memoria difensiva, nella quale ha rilevato l'infondatezza nel merito di quanto *ex adverso* dedotto.

Nella specie, l'operatore ha dichiarato quanto segue:

- *"l'utente avrebbe dovuto allegare e/o dimostrare di aver inviato, preventivamente, rituale segnalazione di guasto/ reclamo. Mancando la segnalazione di guasto, la richiesta di indennizzo va respinta"*.

L'operatore ha concluso, quindi, chiedendo nel merito il rigetto delle domande attoree perché infondate in fatto ed in diritto.

3. La replica dell'istante

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica con documentazione allegata, nella quale ha precisato quanto segue:

“relativamente alla mancata segnalazione del guasto, si ribadisce in questa sede che il cliente ebbe a formalizzare decine di segnalazioni al servizio clienti sin dall'attivazione della linea in data 19.09.2023 e da ultimo la segnalazione PEC del 23.05.2024 che si produce in copia (con ricevuta di avvenuta consegna), alla quale è seguito procedura GU5 con provvedimento emesso da Codesto Corecom ed adempiuto dall'Operatore solo in data 11.06.2024, quando viene inserito nel fascicolo GU5 la segnalazione che l'utenza era stata ripristinata come confermato telefonicamente dall'istante. È pertanto da indennizzare tutto il periodo del malfunzionamento dal 19.09.2023 al 11.06.2024, del quale l'Operatore non ha portato prova del regolare funzionamento, oltre che la mancata risposta al reclamo suddetto”.

Parte istante allegava la pec invita all'operatore con ricevuta di consegna in data 23 maggio 2024.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

In via preliminare:

- in relazione alla domanda *sub i)*, volta ad ottenere la riattivazione della linea e la riparazione del guasto, risulta cessata la materia del contendere, atteso che la linea risulta essere stata riattivata in data 8 agosto 2024 in seguito al procedimento GU5/695052/2024.

La presente disamina s'incentra, dunque, sulla richiesta di indennizzo per l'irregolare erogazione del servizio.

Sulla discontinua erogazione del servizio.

L'istante lamenta disservizi sull'utenza n. 058356xxxx a far corso dalla sua attivazione, il 19 settembre 2023, e formalmente segnalati con pec del 23 maggio 2024. Di contro, l'operatore eccepisce la mancata produzione degli asseriti reclami.

La richiesta *sub ii)* è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

È opportuno precisare, in conformità al consolidato orientamento giurisprudenziale (cfr., ex multis, Cass. Civ. Sez. II 20 gennaio 2010 n. 936), che l'onere della prova gravante sull'utente attiene alla fonte del suo diritto, mentre il gestore è gravato dall'onere della prova dell'avvenuto adempimento. In mancanza della prova circa l'esatto adempimento, si presume la responsabilità contrattuale dell'operatore, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che *“l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”*.

A tal proposito, giova rammentare gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP e ss.mm., tra i quali figura l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed ininterrotta dei servizi offerti, impegnandosi all'eventuale ripristino in termini congrui. Di conseguenza, se l'utente non può pienamente godere dei servizi acquistati a causa di un disservizio in tema di comunicazioni elettronica e l'operatore non interviene risolutivamente nei termini previsti dal contratto, l'utente ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, è presente agli atti la pec di reclamo del 23 maggio 2024, corredata della ricevuta di avvenuta consegna, nella quale l'istante rappresenta all'operatore l'irregolare erogazione dei servizi attivi sull'utenza n. 058356xxxx, contestazione reiterata tramite la presentazione di due GU5 nell'ambito del connesso procedimento UG e nel successivo GU5 del 31 luglio 2024, consistente in un nuovo disservizio risolto in data 8 agosto 2024.

Viceversa, non hanno valore probatorio le segnalazioni telefoniche effettuate dall'utente al servizio clienti di Tim, in quanto non è stata indicata né la data né il codice identificativo del reclamo, con la conseguenza che non è possibile tracciare le specifiche telefonate.

Di contro, l'operatore non ha prodotto copia dei tabulati del traffico relativo alle chiamate ricevute ed effettuate né alle connessioni internet, a riprova della regolare erogazione dei servizi attivi sull'utenza n. 058356xxxx.

Pertanto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere la responsabilità dell'operatore, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del Codice Civile, che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità in ordine ai malfunzionamenti parziali subiti dall'istante e che a quest'ultimo deve essere riconosciuto un indennizzo proporzionato al disagio lamentato.

Nel caso in esame trova quindi applicazione l'art. 6, co. 2, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale *“nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio (...), gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”*.

Tutto ciò considerato, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare l'indennizzo, si individua il *dies a quo* nel 23 maggio 2024, quale data del reclamo tracciato, e il *dies a quem* nel 10 giugno 2024, giorno antecedente la data di soluzione del disservizio (11 giugno 2024 come dichiarato dalle parti).

A tale periodo deve essere aggiunto quello ricompreso tra il 31 luglio 2024, quale data di richiesta per l'adozione di un provvedimento temporaneo, e 7 agosto 2024, giorno antecedente la data di soluzione del disservizio (8 agosto 2024 come dichiarato dalle parti).

Pertanto, l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub ii)*, alla corresponsione dell'indennizzo di euro 162,00 (centosessantadue/00), determinato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per 27 giorni di erogazione discontinua dei servizi voce ed internet attivi sull'utenza n. 058356xxxx.

DETERMINA

- Tim SPA (Telecom Italia, Kena Mobile) in parziale accoglimento dell'istanza del 11/06/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 162,00 (centosessantadue/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di irregolare/discontinua erogazione dei servizi Voce ed Internet sull'utenza n. 058356xxxx.

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 dirigente
Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)