DETERMINA 46 Fascicolo n. GU14/704672/2024

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 Regionale 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 della società XXX, del 25/09/2024 acquisita con protocollo n. 0249503 del 25/09/2024;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto *business* sull’utenza fissa n. 055 230xxxx con l’operatore Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) di seguito TIM, lamenta la discontinua e mancata erogazione del servizio nonché la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione allegata al fascicolo, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- *“da luglio (ravvisava) i primi disservizi con fruizione parziale degli stessi”;*
- *“da circa il 10 agosto 2024 (era) totalmente disservito”;*
- specificava che *“il tempo di ripristino era stato dato in 24 ore dalla segnalazione del 10/08/2024. In data 13/08/2024 anche pec formale”* che allegava insieme alla fattura del mese di agosto 2024;
- il 26 agosto 2024 presentava istanza per l’adozione del provvedimento temporaneo GU5/698431/2024 nella quale lamentava che *“dalla data del 10/08/2024 servizio voce e dati non fruibile. Aperte segnalazioni per prime problematiche già nel luglio 2024. Successivamente in data 10/08/2024 sospensione totale e, in data 13/08/2024 effettuata pec che, ad oggi non ha sortito alcun riscontro. Si chiede vista la perdita economica rilevante di intervenire secondo i tempi procedurali e contrattuali”;*
- il *“disservizio (era stato) risolto in data 30/08/2024”;*
- precisava che *“essendo il periodo di maggiore afflusso le perdite economiche (erano state) assolutamente rilevanti”.*

In data 24 settembre 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.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto, per complessivi 2.500,00 euro *“da rideterminarsi”*, quanto segue:

- i) *“(indennizzo) per sospensione dei servizi”;*
- ii) *“(indennizzo per) mancato rispetto oneri contrattuali ed informativi”;*
- iii) *“(indennizzo per) mancata applicazione condizioni contrattuali”;*

iv) *“(indennizzo per) mancato riscontro ai reclami e segnalazioni per i servizi voce e dati”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 11 novembre 2024 memoria difensiva nella quale ha rilevato l'infondatezza delle domande formulate dall'istante per i motivi di seguito sinteticamente riportati.

In premessa, l'operatore ha rappresentato che l'utenza interessata è *“l'utenza fissa n. 055230xxxx (LINEA SOLO VOCE – Profilo “Valore +”)*”.

Nel merito, l'operatore ha sostenuto l'*“infondatezza delle richieste pecuniarie perché di importo superiore rispetto alla normativa regolatoria”*. Al riguardo ha evidenziato che l'istante, chiedendo espressamente la somma di euro 2.500,00, *“formula indirettamente una domanda di risarcimento danni”* e che *“tale quantificazione - diversamente da quanto assume controparte - è totalmente arbitraria perché quanto domandato a titolo di indennizzo altro non è che una richiesta di risarcimento danni atteso l'importo esorbitante e svincolato dalle ipotesi previste dal Regolamento di cui all'allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS”*. A tale proposito, l'operatore ha riportato quanto disposto dall'art. 20 comma 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS, in relazione al potere demandato ai Corecom in sede di definizione della controversia: *“L'Organo Collegiale...con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”* e dal successivo comma 5: *“Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”*. L'operatore ha quindi sostenuto che nel caso di specie, come da giurisprudenza costante sia del Corecom adito che dell'Agcom, la richiesta in oggetto deve essere ricondotta nell'alveo degli indennizzi previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle Condizioni generali di contratto dell'operatore convenuto.

In relazione al malfunzionamento del servizio, l'operatore ha evidenziato che *“l'utente ha dedotto un malfunzionamento della linea telefonica “da luglio””* pertanto, al fine del riconoscimento dell'indennizzo richiesto, *“avrebbe dovuto allegare e/o dimostrare di aver inviato, preventivamente, rituale segnalazione di guasto/ reclamo. L'istante allega, invece, una PEC del 13 agosto 2024 a fronte di un disservizio che la parte stessa riferisce come risolto in data 30 agosto 2024. Tim, infatti, ha fatto il possibile, dal momento della segnalazione, per la risoluzione del guasto. Ad ogni buon conto, tuttavia, si specifica che il disservizio è stato risolto in data 28/08/2024 (cfr. Fig. 1). L'indennizzo che la parte istante può chiedere, per il solo servizio VOCE, unico attivo sulla linea (profilo “Valore +”), è per i giorni compresi fra il 13 e il 28 agosto 2024 (15 giorni)”*. A supporto della propria posizione l'operatore ha allegato lo *screen shot* del procedimento GU5/698431/2024 estratto dalla piattaforma Conciliaweb.

L'operatore ha concluso con la richiesta di *“respingere l'istanza per i motivi sopra esposti”*.

3. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare, si ritiene meritevole di accoglimento l'eccezione dell'operatore relativa alla connotazione risarcitoria della richiesta economica quantificata complessivamente in euro 2.500,00. Si richiama in proposito l'art. 20, comma 4, del Regolamento, secondo il quale l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno (comma 5 del medesimo articolo). Esclusa pertanto ogni

pronuncia risarcitoria, si rappresenta che tale domanda, peraltro formulata altresì come “*da rideterminarsi*”, in un’ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione amministrativa, sarà ricondotta all’oggetto della presente disamina e interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo dell’operatore in relazione ai disservizi segnalati in istanza e del conseguente diritto all’indennizzo.

Nel merito.

Sulla discontinua e mancata erogazione del servizio.

L’istante ha lamentato di aver subito disservizi parziali sulla linea “*da luglio*” e di essere stato totalmente disservito dal 10 al 30 agosto 2024. Al riguardo ha precisato di aver segnalato il disservizio in data 10 agosto 2024, ma di non aver avuto nessun intervento risolutivo nelle 24 ore previste dall’operatore per il ripristino, tanto che il 13 agosto 2024 aveva inviato una PEC di reclamo, senza esito, e il 26 agosto 2024 aveva instaurato il procedimento GU5/698431/2024 a seguito del quale il servizio era stato riattivato il 30 agosto 2024.

L’operatore ha dedotto l’assenza di segnalazioni effettuate dall’istante antecedentemente alla PEC del 13 agosto 2024 e di essersi prontamente attivato da tale data per la risoluzione del guasto avvenuta il 28 agosto 2024 nell’ambito del procedimento GU5 sopra citato. A tale proposito ha specificato che “*l’indennizzo che la parte istante può chiedere, per il solo servizio VOCE, unico attivo sulla linea (profilo “Valore +”), è per i giorni compresi fra il 13 e il 28 agosto 2024 (15 giorni)*”.

La doglianza dell’istante è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Si richiama, sul punto, il consolidato orientamento dell’Autorità secondo il quale incombe sull’istante l’onere di segnalare all’operatore il disservizio e, successivamente, grava sull’operatore l’onere di provare la risoluzione della problematica lamentata dall’utente. Infatti, ai sensi dell’articolo 1218 C.C. e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996), in caso di contestazione di inadempimento da parte dell’istante incombe sull’operatore l’onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all’effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l’effetto ritenersi l’inadempimento contrattuale dell’operatore.

In proposito, giova altresì ricordare gli obblighi posti a carico degli operatori dalla Delibera Agcom n. 179/03/CSP e richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore; in particolare, l’obbligo di garantire un’erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui.

Di conseguenza, allorché l’utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l’operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, con riferimento alla contestazione relativa alla “*fruizione parziale*” dei servizi “*da luglio*” occorre rilevare che l’istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell’istante. Quest’ultimo, infatti, non ha circoscritto il lasso temporale in cui si sono verificati tali disservizi, limitandosi ad indicare genericamente il loro inizio nel mese di luglio. L’istante, inoltre, non ha provato di aver presentato all’operatore reclami tracciati in costanza dei lamentati malfunzionamenti. Al riguardo, infatti, dall’esame del corredo istruttorio relativo al procedimento GU5 risulta che l’istante ha dichiarato di aver “*aperte segnalazioni per prime problematiche già nel*

luglio 2024” ma non ha provveduto né a circostanziarle né a corredarle di idonea prova di relativo tracciamento, quale il codice operatore o numero ticket.

Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati in merito ai citati malfunzionamenti e attesa la sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile, non può che risultare impossibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi del lamentato disservizio parziale, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo.

Con riferimento alla contestazione inerente al disservizio totale che ha interessato la linea dal 10 al 30 agosto 2024, l'istante ha dichiarato di aver effettuato una “*segnalazione*” il 10 agosto 2024 ma non ha provveduto né a circostanziarla né a corredarla di idonea prova di relativo tracciamento, quale il codice operatore o numero ticket. Viceversa, il reclamo inviato con PEC del 13 agosto 2024 risulta depositato dall'istante e corredato della ricevuta di avvenuta consegna. Sul punto, l'operatore, confermando l'assenza di segnalazioni antecedenti al 13 agosto 2024, ha dedotto di essersi prontamente attivato da tale data per la risoluzione del guasto avvenuta il 28 agosto 2024 nell'ambito del procedimento GU5 e che, pertanto, l'istante avrebbe potuto richiedere l'indennizzo per i 15 giorni intercorrenti fra il 13 e il 28 agosto 2024.

Ciò premesso, per quanto concerne la determinazione del periodo indennizzabile, è possibile stabilire il *dies a quo* nel 13 agosto 2024 (data di inizio del disservizio) e il *dies ad quem* nel 29 agosto 2024 (data in cui il procedimento GU5 risulta concluso a seguito di conferma da parte dell'istante che “*il servizio è stato ripristinato*”).

Nel caso in esame trova quindi applicazione l'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale “*in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione*” in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3 che prevede il raddoppio dell'importo in ragione della natura *business* dell'utenza.

Pertanto l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub i)*, alla corresponsione dell'indennizzo di euro 192,00 (centonovantadue/00), determinato secondo il parametro di euro 12,00 *pro die* per 16 giorni di interruzione del servizio voce sull'utenza n. 055 230xxxx.

Inoltre, l'istante ha diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. 055 230xxxx nel periodo del disservizio (13 agosto 2024 – 29 agosto 2024) nonché al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Viceversa, non sono meritevoli di accoglimento le domande *sub ii)* e *sub iii)* volte ad ottenere il riconoscimento degli indennizzi, rispettivamente, per il mancato rispetto degli oneri contrattuali e informativi e per la mancata applicazione delle condizioni contrattuali, in quanto già valutate ai fini del riconoscimento dell'indennizzo per la mancata erogazione del servizio, e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, tre volte.

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante ha lamentato il mancato riscontro ai reclami e alle segnalazioni effettuate per avvisare l'operatore dei disservizi in corso. L'operatore ha dedotto di essersi prontamente attivato a seguito del ricevimento dell'unico reclamo allegato dall'istante, e cioè la PEC del 13 agosto 2024, e di aver ripristinato il servizio in data 28 agosto 2024 anche in forza del procedimento GU5 successivamente instaurato. Inoltre, l'operatore ha precisato che lo stesso istante ha riferito che la risoluzione del disservizio era avvenuta in data 30 agosto 2024.

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Si richiama in proposito la Delibera Agcom n. 179/03/CSP nella quale si prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nella carta dei servizi, in forma scritta nei casi di rigetto. Pertanto, l'obbligo a carico dell'operatore di fornire la motivazione scritta sorge solo quando la doglianza avanzata dal cliente in sede di reclamo sia ritenuta infondata e venga rigettata.

Nel caso di specie, invece, il gestore ha regolarmente gestito la richiesta oggetto di reclamo dell'utente accogliendola per *facta concludentia*, e cioè provvedendo alla soluzione del disservizio lamentato.

Sul punto, infatti, come già sopra evidenziato, atteso che l'istante non ha fornito evidenza di aver presentato all'operatore reclami o segnalazioni antecedenti alla PEC del 13 agosto 2024 e che il disservizio segnalato in tale data è stato risolto il 29 agosto 2024, deve ritenersi che il reclamo sia stato gestito dall'operatore entro il termine di 30 giorni che l'operatore si riserva, da Carta dei Servizi, per dare riscontro ai reclami.

Pertanto, in assenza di reclami non riscontrati nelle tempistiche previste, la domanda *sub iv)* non è meritevole di accoglimento.

DETERMINA

- TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) in parziale accoglimento dell'istanza del 25/09/2024, 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 192,00 (centonovantadue/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata erogazione del servizio voce sull'utenza n. 055 230xxxx.
- La società TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. 055 230xxxx nel periodo di mancata erogazione del servizio voce (dal 13 agosto 2024 al 29 agosto 2024). La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

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.)