

DETERMINA 6 Fascicolo n. GU14/714642/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX/ TIM S.p.A. (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 Comitati 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 11/11/2024 acquisita con protocollo n. 0296042 del 11/11/2024;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 0577 23xxxx con la società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) di seguito per brevità Tim, lamenta l'assenza del servizio telefonico Fonia e Dati e dei relativi servizi accessori collegati al pacchetto “Tim Vision”.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- “La linea telefonica fissa stata assente per tutto il periodo indicato” (19 giugno – 5 luglio 2024).
- Nel medesimo periodo constatava anche l'interruzione del “servizio streaming tv”;
- “Nonostante molte telefonate di sollecito e di richiesta informazioni non (...) veniva indicato altro se non continui cambi data per la fine lavori”.
- “Non (...) ricev[eva] segnalazioni circa guasti di particolare entità”.
- Inoltrava “una richiesta di rimborso a TIM in data 19 luglio per la cifra di 600 non ottenendo risposta entro 30gg. In data 2 settembre sollecit[ava] la richiesta”.
- TIM offriva “un rimborso di 55 completamente inadeguato alla richiesta”.

In data 29 ottobre 2024 la parte 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 quantificando l'indennizzi/rimborsi in euro 600,00:

- i) “indennizzo adeguato al lungo periodo di disservizio sia per la parte voce che per la parte dati: alla linea telefonica sono legati anche disservizi per la pay tv come netflix, amazon video, disney plus, now tv, alcuni dei quali in abbonamento direttamente da TIM. Considerando il disservizio, la mancata fruizione di servizi accessori per tutta la famiglia e l'impossibilità di lavorare da casa in maniera agevole sia per me che per mia moglie richiedo la cifra minima di 600”.

2. La posizione dell'operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva in cui eccepisce *“in via preliminare, l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GUI4 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione. Eventuali richieste eccedenti la domanda trattata dinanzi al CORECOM devono essere considerate improcedibili in quanto per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Sempre in via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità di qualsivoglia richiesta di risarcimento del danno atteso che l'Agcom non ha la competenza a pronunciarsi su tali questioni. Si contesta, pertanto, la quantificazione del petitum avanzata da controparte, in quanto concretante proprio una richiesta di risarcimento del danno*

L'operatore ha precisato nel merito che *“In base agli approfondimenti svolti si evidenzia un reclamo inoltrato dal cliente il 18.07.2024 in cui richiede indennizzo per la ritardata riparazione del guasto.*

- *In data 30.09.2024 ha inviato il seguente riscontro scritto (v. allegato): di seguito il dettaglio tecnico del guasto segnalato” (...)* [dallo “screenshot” depositato dall'operatore emerge la segnalazione tracciata di guasto del 20 giugno 2024];
- *in data 02.09.2024 è stato emesso un accredito di € 55 a seguito del reclamo inoltrato telefonicamente dal cliente, l'importo è presente sulla fattura di Ottobre 2024. Sulla base di quanto sopra indicato, il reclamo è stato già gestito, ed è stato riconosciuto un indennizzo di € 55 per la ritardata riparazione del guasto come previsto dalle CGA Fibra. Si richiede pertanto l'estromissione dal presente procedimento”.*

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante può essere accolta come di seguito precisato.

In via preliminare, con riferimento alla quantificazione degli indennizzi specificata dall'utente per un totale di euro 600,00, si rileva che, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all'erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta naturalmente salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per l'eventuale maggior danno.

Tuttavia, ciò chiarito, la suddetta richiesta, in un'ottica di *favor utentis*, sarà interpretata applicando un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa e ricondotta all'oggetto della presente disamina. La stessa sarà valutata quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore in relazione alla lamentata interruzione dei servizi *de quibus* nonché alla ritardata risposta al reclamo.

Sempre in via preliminare si ritiene che il comportamento “operoso” messo in atto dal gestore non possa giustificare la preclusione di cui all'art. 2, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi che prevede: *“Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3”*, come meglio di seguito evidenziato.

Nel merito, infatti, deve essere rilevato che, a fronte della segnalazione di disservizio del 18 luglio 2024, la società TIM, ha allegato in data 30 settembre 2024 un *“riscontro alla (...) segnalazione 9-76771198xxxx”*, con cui rispondeva positivamente alla richiesta dell'utente informandolo *“che [era] stato già emesso un rimborso per il guasto in questione”*.

La predetta società ha documentato di aver correttamente comunicato all'utente l'accoglimento del reclamo in applicazione della carta dei servizi, tuttavia tale riscontro è avvenuto tardivamente e, per altro, privo dell'informativa relativa al riferimento al *quantum* rimborsato in conformità delle condizioni generali di contratto. Solo in memoria l'operatore ha rappresentato che il *"reclamo [era] stato già gestito, è stato riconosciuto indennizzo di € 55 per la ritardata riparazione del guasto come previsto dalle CGA Fibra (...) richiede[ndo] pertanto l'estromissione dal presente procedimento"*.

Dunque, all'esito dell'attività istruttoria, si deve evidenziare che l'istanza introduttiva del presente procedimento rientra nell'ambito applicativo del Regolamento sugli indennizzi e avrà ad oggetto l'interruzione totale l'assenza del servizio telefonico Fonia e Dati e dei relativi servizi accessori collegati al pacchetto Pay-Tv di cui all'utenza n. 0577 23xxxx e sulla mancata risposta al reclamo.

Sull'interruzione totale dei servizi in tecnologia fibra sull'utenza n. 0577 23xxxx

Parte istante lamenta l'assenza dei servizi sull'utenza *de qua* nel 19 giugno – 5 luglio 2024, laddove l'operatore deduce di aver risolto il guasto e riscontrato il reclamo del cliente prevedendo l'erogazione dell'indennizzo previsto dalle proprie Condizioni Contrattuali.

La doglianza dell'istante *sub i*) è meritevole di accoglimento nei termini di seguito.

In primis, si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui *"il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento"*. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, 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"*.

Inoltre, gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, sono 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, allorquando 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, l'istante ha lamentato il disservizio nel periodo 19 giugno – 5 luglio 2024; dallo *"screenshot"* depositato dall'operatore emerge la segnalazione tracciata di guasto del 20 giugno 2024.

Con riferimento all'interruzione del servizio sulla utenza *de qua*, per quanto sopra esposto, si rileva che Tim non ha fornito, agli atti, opportuna documentazione probatoria idonea a escludere la sua responsabilità, pertanto, si ritiene ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità in ordine alla interruzione del servizio di telefonia fissa sull'utenza *de qua* nel periodo sopraindicato; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio che ha interessato l'utenza *de qua*.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi il quale prevede che, “[i]n 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”.

Inoltre, secondo quanto previsto dall'art. 13, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, l'indennizzo andrà aumentato di un terzo, in quanto servizio fornito su banda ultra-larga, atteso che la tecnologia del collegamento risulta agli atti FTTH.

Pertanto, in relazione all'interruzione completa dei servizi sull'utenza n. 0577 23xxxx per n. 15 giorni intercorrenti dal 20 giugno (data della segnalazione) al 5 luglio 2024 data di ripristino, l'istante ha diritto ad un indennizzo complessivo pari ad euro 188,00 (cento ottantotto/00), al netto della somma di euro 55,00 accreditata nella fattura di ottobre 2024 in atti, così suddivisi:

- euro 90,00 (novanta/00), computato nella misura di euro 6,00 *pro die* per il servizio voce;
- euro 98,00 (novantotto/00), computato nella misura di euro 8,00 *pro die* per il servizio fibra.

Inoltre risulta, dalla fatturazione in atti, che il contratto di fornitura dei servizi di TIM dell'istante sia comprensiva del servizio “*TIMVISION Light*” oltre che del “*Noleggio decoder TIMVISION Box*”.

Con riferimento al disservizio predetto, non risultano prodotte da TIM le sessioni di collegamento al software “*TIM Vision*”, e pertanto deve ritenersi non erogato il servizio stesso, attesa peraltro l'interruzione del collegamento internet.

Ai fini dell'erogazione del relativo indennizzo, si richiama il *Regolamento Indennizzi*, secondo cui, trattandosi di servizi accessori, è previsto un indennizzo calcolato nella misura di euro 2,50 *pro die*, fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio.

Pertanto, in relazione al malfunzionamento totale del servizio accessorio “*TIMVISION Light*” con “*Noleggio decoder TIMVISION Box*”, per i n. 15 giorni di disservizio, l'istante ha diritto ad un indennizzo pari a euro 37,50 (trentasette/50).

La società TIM è tenuta, inoltre, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione al periodo di interruzione (19 giugno – 5 luglio 2024) dei servizi sull'utenza n. 0577 23xxxx, inclusi i costi previsti per il servizio “*TIMVISION Light*” con “*Noleggio decoder TIMVISION Box*”.

Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito aperta.

Di converso non è meritevole di accoglimento la domanda, come reinterpretata in premessa, relativa al riconoscimento degli indennizzi per mancata/ritardata risposta al reclamo, atteso che agli atti non risultano reclami dell'istante, e comunque il lamentato ritardo nella risposta alla segnalazione telefonica indicata dall'operatore, è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, più favorevole all'utente, per l'interruzione del servizio, e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

DETERMINA

- TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) in parziale accoglimento dell'istanza del 11/11/2024, è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, in relazione all'utenza n. 0577 23xxxx, la somma di euro 188,00 (cento ottantotto/00), a titolo d'indennizzo per

l'interruzione del servizio fonia e dati in tecnologia fibra, banda ultra-larga (al netto della somma di euro 55,00 accreditata nella fattura di ottobre 2024).

- La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, in relazione all'utenza n. 0577 23xxxx, la somma euro 37,50 (trentasette/50) a titolo di indennizzo per la mancata erogazione del servizio accessorio "*TIMVISION Light*" con "*Noleggio decoder TIMVISION Box*".
- La società TIM è tenuta, inoltre, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutto quanto fatturato in relazione al periodo di interruzione (19 giugno – 5 luglio 2024) dei servizi sull'utenza n. 0577 23xxxx, inclusi i costi previsti per il servizio "*TIMVISION Light*" con "*Noleggio decoder TIMVISION Box*".

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.)