

DETERMINA Fascicolo n. GU14/726857/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX
XXXX XXXX - 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

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

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

VISTA l'istanza dell'utente XXXX XXXX XXXX, del 14/01/2025 acquisita con protocollo n. 0009260 del 14/01/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 14 gennaio 2025, la sig.ra XXX XXX (di seguito, anche solo Utente od Istante), tramite proprio delegato, contesta a TIM Spa (da qui in avanti anche solo l'Operatore) l'interruzione totale dei servizi voce e dati occorsa dal 15 al 30 maggio 2024 e, successivamente, a partire dal 6 settembre 2024, sull'utenza fissa alla stessa intestata. In particolare, espone quanto segue": "Dal 15.5.2024 al 31.5.2024 l'istante è rimasta

totalmente priva dei servizi voce e dati. Di nuovo, dal 6.9.2024 l'istante segnalava inutilmente l'interruzione dei servizi voce e dati sulla propria utenza. Malgrado le segnalazioni il problema non veniva risolto. Pertanto il 24.9.2024 veniva depositato GU5 a seguito del quale TIM, asserendo di non poter intervenire, depositò una relazione dei VVFF da cui risultava però che c'erano valori di gas molto bassi [sic!] (...). Da allora Tim si è completamente disinteressata alla situazione, lasciando il cliente disservito, senza nemmeno proporre una soluzione tecnica alternativa". Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste: "1. Riattivazione linea XXXXXX; 2. Indennizzo per interruzione linea voce e dati e servizi accessori dal 14.5.2024 al 31.5.2024 e dal 6.9.2024 alla riattivazione e per omesso rispetto degli oneri informativi; 3. Storno canoni addebitati durante l'interruzione; 4. Eventuale indennizzo per perdita della numerazione". Con replica alla memoria difensiva di controparte, l'Istante - evidenzia che l'Operatore conferma la mancata riattivazione della linea; - rileva che, quando sussistono 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. Nel caso di specie, TIM non ha documentalmente dimostrato di aver assolto il predetto onere nei confronti del cliente; - richiama il principio più volte affermato dalla giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi; - contesta gli importi addebitati per il periodo "dal 14.5.2024 al 31.5.2024 e dal 6.9.2024 sino alla cessazione in quanto, in assenza di alcuna controprestazione e/o servizio erogato, non risultano dovuti e andranno conseguentemente stornati e/o rimborsati integralmente"; - afferma che TIM avrebbe dovuto ripristinare il servizio in quanto operatore chiamato a garantire sul territorio italiano il "servizio universale".

Nella memoria ritualmente depositata, l'Operatore espone quanto segue: - sulla linea XXXXXXXX era attivo solo il profilo tariffario Tutto Voce (solo fonia); - risulta tracciata una richiesta di assistenza tecnica del 16/05/2024 chiusa in data 01/06/2024 ed una successiva del 06/09/2024; - la linea XXXXXXXX risulta cessata per passaggio ad altro operatore in data 21/11/2024; - il disservizio segnalato il 6/09/2024 è correlato ad un "guasto plurimo di particolare complessità tecnica dove, per presenza di gas all'interno dei manufatti di Tim, quest'ultima non è autorizzata ad operare, come già chiarito all'utente in data 30.9.2024 in sede di Gu5"; - "quanto occorso è dimostrato dall'e-mail inoltrata da personale Fibercop (attuale detentore delle infrastrutture telefoniche) al Comune di XXXXX XXXXX affinché intervengano per ripristinare la fuga di gas"; - l'Operatore si è interfacciato con chi di competenza per tentare di risolvere la problematica; - ai sensi dell'art. 6, comma 5, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS ("Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"), "Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, l'operatore è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi. Ai fini del calcolo degli indennizzi si considera esclusivamente il periodo successivo a quello degli interventi tecnici dovuti, fino al ripristino della effettiva funzionalità del servizio"; - in base alle condizioni generali di abbonamento TIM, i guasti di particolare complessità tecnica vengono riparati tempestivamente, senza la previsione di un termine prestabilito entro il quale Tim si possa impegnare alla risoluzione; - TIM non può considerarsi responsabile del guasto se il ritardo dipende da terzi; - parte istante presenta un insoluto pari a euro 168,52. Alla luce di quanto esposto, TIM conferma la regolarità del proprio operato e chiede il rigetto integrale delle domande avversarie.

In linea generale, 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 da ultimo modificato dall'alla B alla Del. 194/23/CONS). Preliminarmente, va evidenziato che con riguardo alle domande di cui ai punti 1 e 4 dell'istanza ("1. Riattivazione linea XXXXXX"; "4. Eventuale indennizzo per perdita della numerazione") risulta cessata la materia del contendere, atteso che l'utenza è migrata ad altro gestore in data 21 novembre 2024. Nel merito, le restanti richieste dell'istante meritano accoglimento per le motivazioni qui di seguito esposte e nei limiti che verranno qui di seguito indicati. La sig.ra XXXX lamenta l'interruzione totale dei servizi voce e dati sull'utenza fissa alla stessa intestata. Tuttavia, l'istruttoria condotta ha consentito di accertare che il disservizio ha riguardato unicamente la componente voce, in quanto unico servizio attivo sull'utenza oggetto di istanza. Dalla documentazione in atti è inoltre stato possibile acclarare: - la presenza di una segnalazione dell'interruzione del servizio del 16 maggio 2024, chiusa per risoluzione del problema il 31 maggio 2024, e una del 6 settembre 2024, non "risolta"; - l'avvenuto deposito, a cura della sig.ra XXX (in data 24 settembre 2024), dell'istanza per l'adozione di provvedimento temporaneo, stante la mancata riattivazione del servizio interrotto; - l'avvenuta comunicazione da parte di TIM, in data 1° ottobre 2024, nell'ambito della procedura d'urgenza, delle problematiche occorse sulla linea oggetto di istanza (presenza di gas nelle infrastrutture di rete), tramite il deposito di documentazione intesa a dimostrare la non imputabilità a TIM della mancata tempestiva risoluzione del guasto; - la comunicazione con cui Fibercop, in data 18 settembre 2024, sollecita il Comune di XXXXX XXXXX affinché svolga gli accertamenti volti a individuare e risolvere la fuga di Gas nelle infrastrutture di rete, precisando che la presenza di gas rende impossibile svolgere qualsiasi attività di manutenzione e sviluppo sulla rete di telecomunicazioni, già oggetto di continui malfunzionamenti. Da quanto sin qui dedotto emerge, dunque, che la linea oggetto di istanza è stata interessata da malfunzionamento totale del servizio voce, come contemplato, quale fattispecie indennizzabile, dall'art. 6, comma 1, del c.d. Regolamento in indennizzi (all. A alla del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.), a mente del 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". Come è noto, in base alla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con Delibera Agcom n. 179/03/ CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (articolo 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e, in caso di disservizio, sono tenuti ad intervenire tempestivamente per la risoluzione delle problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 del Codice civile. Nel caso in esame, con riferimento alla prima interruzione, segnalata il 16 maggio 2024, l'Operatore non ha dimostrato la non imputabilità a Tim né del guasto occorso né del ritardo nella soluzione dello stesso. Quanto alla seconda interruzione non risolta, segnalata a partire dal 6 settembre 2024, Tim ha invece dimostrato che il mancato ripristino dei servizi sull'utenza intestata alla sig.ra XXXX fosse da imputare all'impossibilità dell'intervento del gestore di rete (Fibercop) per la presenza di gas nelle infrastrutture. Tuttavia, ciò non esonera del tutto Tim dalle proprie responsabilità in qualità di OLO, poiché non risulta provato che tale Operatore abbia tempestivamente assolto ai propri oneri informativi nei confronti dell'utente, in ottemperanza agli obblighi stabiliti dai citati artt. 3 e 4 dell'all. A alla Delibera 179/03/CSP (v., in tale senso, delibere Agcom nn. 208/20/CIR e 209/20/CIR). Oneri che vengono assolti da TIM soltanto a partire dal 1° ottobre 2024, in occasione all'avvio della procedura d'urgenza (per effetto dell'istanza n. GU5/704526/2024, presentata il 24 settembre 2024). Alla luce di tutto quanto sin qui esposto, è dunque possibile affermare il diritto dell'istante ad ottenere un congruo indennizzo ai sensi del citato art. 6, comma 1, del c.d. Regolamento sugli Indennizzi. In particolare, tale indennizzo andrà calcolato moltiplicando il parametro di € 6,00/pro die per i 15 giorni di disservizio compresi tra il 16 maggio 2024 (data della prima segnalazione) e il 31 maggio 2024 (data della risoluzione del guasto) e per i 25 giorni compresi tra il 6 settembre 2024 (data della seconda segnalazione) e il 1° ottobre 2024 (data dell'avvenuta informativa all'utente circa le ragioni del guasto sulla linea), per complessivi € 240,00 (€ 6,00/pro die x 40 giorni). Va infine accolta la richiesta di storno/rimborso dei canoni addebitati con riferimento ai periodi di interruzione totale, stante l'accertata impossibilità, da parte dell'utente, di fruizione del servizio voce tra il 16 e il 31 maggio 2024 e dal 6 settembre 2024 sino alla data del passaggio dell'utenza ad altro gestore (21 novembre 2024).

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 14/01/2025, è tenuta a : 1) corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 240,00 (duecentoquaranta/00) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo; 2) stornare e/o rimborsare gli importi addebitati a titolo di canoni del servizio voce riferiti ai periodi di interruzione totale dei servizi compresi tra il 16 e il 31 maggio 2024 e tra il 6 settembre e il 21 novembre 2024. TIM è tenuta ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso alle parti.

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 Responsabile della Struttura
ROBERTO SAINI