

DELIBERA 013/2024/CRL/UD del 26/01/2024
Sxxx Sxxx Ixxx Sxxx SRL / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/595886/2023)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 26/01/2024;

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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di Sxxx Sxxx Ixxx Sxxx SRL del 22/03/2023 acquisita con protocollo n. 0079848 del 22/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'utente, ha lamentato il malfunzionamento della linea telefonica 0665xxx con riguardo sia alla linea voce che all'adsl dal 29.12.2022 al 22.03.2023, data di presentazione dell'istanza di definizione nella quale veniva comunicato che il malfunzionamento e la discontinuità del servizio persisteva. A supporto delle proprie pretese, l'istante ha prodotto gli screenshot delle segnalazioni inviate a Tim. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: a) il ripristino immediato della linea telefonica ed internet; b) l'indennizzo di € 2.500,00 per i gravissimi disagi subiti, c) l'indennizzo di € 300.00 per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, TIM con la memoria dell'08.05.2023, ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza di definizione per intervenuta violazione dell'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS, il quale prevede, infatti, che "in udienza (di conciliazione, n.d.a.) le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante", tanto è vero che l'operatore ha rappresentato che sia nella precedente fase di conciliazione che nella presente fase di definizione, il Sig. Marco Raffaelli, n.q di rappresentante legale della SINS Sistemi Integrati, non ha dimostrato la propria qualità né tramite apposita visura né tantomeno con il deposito di procura speciale. Entrando nel merito, il gestore ha affermato che le avverse deduzioni e richieste risultano infondate essendo totalmente prive di allegazioni e riscontri documentali, poiché non sono stati depositati né validi reclami né è stata fornita la prova della fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito. Tim ha, altresì, sostenuto che quanto lamentato dall'istante non trova riscontro nei propri sistemi dal momento che non si sono registrate segnalazioni antecedenti a quella del 29.12.2022, difatti è emerso che l'utenza intestata alla SINS non ha subito disservizi indennizzabili, poiché è stata oggetto di alcuni brevi, temporanei e, comunque, parziali malfunzionamenti che l'operatore ha chiuso nel termine più breve possibile, in considerazione della gravità della problematica e della tipologia di intervento effettuato. A sostegno di ciò Tim ha depositato il retrocartellino, nel quale si evince che il primo disservizio è stato aperto il 29/12/2022 e risolto il 31/12/22; il secondo è stato aperto il 23/01/2023 e risolto il 24/02/2023 e, infine, l'ultimo del 27/02/2023 è stato risolto il 3/03/2023 (Doc.1). L'operatore ha altresì precisato che, dalle note depositate in GU5, la causa che ha originato il malfunzionamento fosse "un guasto di un cavo secondario che ha determinato la necessità di ottenere permessi di accesso". In ragione di quanto dedotto il gestore ha affermato – sulla scorta anche dell'art.7 (Segnalazioni guasti /Riparazioni) delle

condizioni generali di contratto – che nessun indennizzo è dovuto essendo il disservizio legato a una ipotesi di forza maggiore ed è, comunque, stato risolto da TIM nel tempo minore possibile. L'operatore ha concluso ribadendo che non risultano opportunamente documentati reclami o missive inviate in forma scritta pur avendo puntualmente riscontrato tutte le segnalazioni di controparte con apposite comunicazioni SMS allegate della stessa in atti; pertanto non sussistono i presupposti per riconoscere, a favore dell'istante, nessuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Tim, a sostegno delle sue argomentazioni, ha allegato sia il retrocartellino sia le condizioni generali previste dalla Carta dei Servizi.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si rigetta l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore per intervenuta violazione dell'art. 9, comma 4, Del. 353/19/CONS, atteso che risulta incontestato che l'istanza sia stata presentata dal rappresentante legale della società ricorrente in forza della dichiarazione del medesimo contenuta nell'atto di delega relativo al procedimento de quo, la cui sottoscrizione determina l'assunzione di responsabilità dello stesso in ordine alla veridicità di quanto dichiarato, ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000, a ciò si aggiunga che, come anche dichiarato dall'operatore, il medesimo legale rappresentante ha presenziato e sottoscritto, in data 16.03.2023, il verbale di mancato accordo nella precedente fase di conciliazione (UG/588969/2023) a cui il presente procedimento di definizione è collegato. Per tali ragioni, l'eccezione non può che essere rigettata. Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente, per i motivi che seguono. a) La richiesta di ripristino La richiesta di ripristino non può trovare accoglimento, poiché la stessa non rientra nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definito dall'art. 20 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (delibera Agcom n.203/18/CONS così come modificato dalla delibera 390/21/CONS), ai sensi del quale: “ l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, 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 o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”. Tale disposizione delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l'operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi, salvo ovviamente il verificarsi di condotte lesive da parte dell'operatore. Pertanto, la domanda dell'utente volta ad ottenere la risoluzione del malfunzionamento, non può essere presa in esame dall'organo adito, in quanto a nessun obbligo di facere può essere condannato il gestore, bensì al solo pagamento di rimborsi/indennizzi, ove previsti. b) La richiesta di indennizzo per malfunzionamento L'utente ha richiesto un indennizzo “di € 2.500,00 per i gravissimi disagi subiti”, a tal proposito si precisa che ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di

procedura di risoluzione di controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitata agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o dalle delibere. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Sono, dunque, escluse le richieste risarcitorie avanzate dall'utente, ad eccezione di quelle che, in ossequio ad un principio di economia procedimentale e ragionevolezza dell'azione amministrativa secondo quanto disposto al punto III.1.3 della delibera Agcom n. 276/13/CONS, possono essere intese ed interpretate, con un'ottica di favore per l'utente, come richieste di indennizzo da disporsi in seguito all'accertamento di un disservizio subito dallo stesso. La richiesta di indennizzo per malfunzionamento merita accoglimento, seppur in una quantificazione differente rispetto a quella prospettata dall'utente, ed a nulla rileva quanto addotto dall'operatore sulla motivazione dell'asserita mancanza di reclami scritti, proprio perché dagli screenshot degli sms allegati dall'istante, ma anche dalle schermate depositate dal gestore (cd. retrocartellino), risulta pacifico che il disservizio si sia verificato e che abbia interessato il periodo che va dal dicembre 2022 al marzo 2023. Nel caso che ci occupa, la parte istante ha lamentato ripetuti continuativi malfunzionamenti laddove il gestore ha sostenuto la genericità di quanto dedotto dall'utente, anche sotto il profilo temporale, oltre che l'assenza di documentazione comprovante l'invio di reclami. In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni e secondo il consolidato orientamento dell'Agcom, gli operatori sono obbligati a garantire un'erogazione continua ed ininterrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento non può pienamente godere del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio. Com'è noto, in presenza di contestazione dell'utente rispetto al buon funzionamento del servizio somministrato dall'operatore, spetta a quest'ultimo dare la prova contraria circa il regolare funzionamento dello stesso. In assenza di tale prova, deve ritenersi che la contestazione dell'utente sia fondata ed invero, l'operatore avrebbe dovuto provare la regolare somministrazione del servizio producendo copia dei files di log delle relative connessioni Adsl e del traffico voce generato dall'utenza, ed invece si è limitato a depositare il retrocartellino dimostrante l'esistenza di tre aperture di ticket dietro segnalazione dell'utente ed a dedurre genericamente che si è trattato di un guasto "complesso", senza tuttavia specificarne la natura né tantomeno informandolo adeguatamente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, se non nelle note depositate in GU5 in cui si è parlato di un "guasto di un cavo secondario che ha determinato la necessità di ottenere permessi di accesso". Non è, pertanto, sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, che non consenta all'utente di comprendere cosa stia accadendo. Quanto alle tempistiche - nel periodo compreso tra la prima segnalazione di malfunzionamento della linea voce e dati risalente al 29.12.2022 e la risoluzione della problematica non avvenuta prima del 22.03.2023 data di presentazione dell'istanza di definizione in cui l'istante ha confermato ancora la discontinuità ed il malfunzionamento - la TIM non ha depositato evidenze documentali del traffico volte a

comprovare la prima risoluzione del guasto entro la tempistica prevista (se non un semplice e generico sms di chiusura del 31.01.2023) al punto che l'utente si è visto costretto a distanza di tre settimane ad avanzare una nuova segnalazione. A fronte di ciò, non offrono idonea confutazione le generiche allegazioni del gestore il quale non ha dimostrato di aver posto in essere tutte le attività tecniche possibili alla risoluzione del problema. Ed invero, nel caso di specie è possibile richiamare l'orientamento dell'Autorità in forza del quale "Sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'utente, e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l'operatore non sia riuscito a risolvere il guasto" (Agcom Delibera n. 3/10/CIR). Pertanto, per quanto sopra esposto e posto che in mancanza di prova contraria, il pregiudizio si presume subito, trova applicazione l'art. 6, comma 2 del Regolamento Indennizzi che prevede che debba essere corrisposto l'importo giornaliero di euro 3,00 per ogni giorno di malfunzionamento per ciascun servizio non accessorio nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio. Considerati dunque gli 83 giorni compresi tra il 29.12.2022 (prima segnalazione del disservizio confermata anche dall'operatore) ed il 22.03.2023 (corrispondente alla data di deposito dell'istanza di definizione), decurtati i 2 giorni previsti dalla Carta dei Servizi per la tempestiva risoluzione del guasto ed il parametro giornaliero di € 6,00 (pari ad € 3,00 per ogni servizio interessato), la Tim è tenuta a corrispondere per gli 81 giorni di malfunzionamento un indennizzo complessivo di € 486,00. Si ritiene di non applicare la maggiorazione del doppio dal momento che, in un'ottica di favor utentis, si è già provveduto a considerare il guasto come "continuativo"; applicare anche la maggiorazione comporterebbe una sproporzione ingiustificata tra disservizio ed indennizzo. c) Indennizzo per mancata risposta ai reclami. L'istante ha dedotto la mancata risposta ai reclami trasmessi al gestore, di contro l'operatore ha replicato in memoria di aver puntualmente riscontrato tutte le segnalazioni di controparte con apposite comunicazioni SMS allegate della stessa, in atti. Sul punto, si evidenzia che, secondo un costante orientamento dei Corecom (v. Delibera Corecom Piemonte n. 22/2020, Corecom Lazio Delibera n. 38/12 e Corecom Lombardia Delibera 35/11), sussiste un indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo, anche qualora l'operatore abbia fornito all'utente una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente. Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS che, prevede un indennizzo per il cliente pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300,00. Al riguardo sussistono i presupposti per la liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami non avendo l'utente ottenuto una risposta chiara ed esaustiva dall'operatore ed essendo inconfutabile, sia dagli screenshot degli sms depositati dalla parte sia dal retrocartellino allegato dal gestore, che l'istante abbia segnalato tempestivamente il malfunzionamento pur non risultando in atti alcun reclamo per iscritto. Pertanto ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, per la mancata risposta alla segnalazione del 29.12.2022, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore, si determina il dies a quo nella data del 28.01.2023 ed il

dies ad quem nel giorno 16.03.2023, data della prima udienza di conciliazione. In relazione a tanto, Tim è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi della richiamata disposizione, per i 47 giorni di mancata risposta al reclamo, la somma complessiva di euro 117,50.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il parziale accoglimento dell'istanza della Sxxx Sxxx Ixxx Sxxx SRL nei confronti della società Tim Spa, che pertanto è tenuta corrispondere in favore dell'istante la somma di € 486,00 secondo quanto disposto dall'art. 6, comma 2 del Regolamento Indennizzi, di cui alla delibera Agcom 347/18/CONS, oltre alla somma di euro 117,50 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo. Si compensano le spese di procedura.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 26/01/2024

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini