

DELIBERA 021/2024/CRL/UD del 26/01/2024
Bxxx Txxx Dxxx Oxxx Dxxx Mxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/634887/2023)

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 Bxxx Txxx Dxxx Oxxx Dxxx Mxxx del 30/09/2023 acquisita con protocollo n. 0248300 del 30/09/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, titolare dell'utenza telefonica di pubblica gestione n°076xxx, in servizio presso l'attività commerciale di bar/ristorazione, lamenta la completa interruzione del servizio voce verificatosi sulla propria linea nel periodo dal 14.04.2023 al 15.06.2023. A supporto dei citati disservizi l'utente riporta il traffico in uscita comprovante le chiamate con il proprio cellulare verso il servizio Clienti TIM per la segnalazione guasto, specificando che solo a seguito di presentazione di istanza GU5, otteneva il ripristino della linea. La parte istante depositava altresì PEC di reclamo al Gestore del 19.05 – 26.05 – 29.05 e 30.05.2023. Premesso quanto sopra, l'utente richiedeva: i. Un equo indennizzo per i disservizi subiti (specificandoli nelle voci di: interruzione/malfunzionamento, omessa risposta ai reclami, perdita numerazione), quantificati in complessivi € 15.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva di parte del 16.11.2023, si costituiva l'Operatore il quale, in via preliminare eccepiva l'inammissibilità e improcedibilità dell'istanza in quanto contenente richieste di natura risarcitoria, stante la quantificazione pari ad € 15.000,00. Sempre in via preliminare e nel merito, TIM contestava la genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti da parte della società istante, in assenza di allegazioni probatorie in punto di disservizio. Nel merito del contestato disservizio, l'Operatore precisava quanto segue: "Il disservizio lamentato ha avuto origine da una errata configurazione in centrale che ha determinato un falso contatto. La problematica ha, dunque, determinato la necessità di intervenire previa richiesta di permessi e autorizzazioni di terzi e, poi, di procedere con interventi tecnici in centrale; circostanze queste che hanno inevitabilmente compromesso la tempestività del ripristino. Peraltro, diversamente da quanto dedotto ex adverso, a sistema sono presenti richieste di intervento a far data dal 19.05.23. Non sono, invece, rinvenibili validi reclami inoltrati a TIM in data antecedente. Il servizio, comunque, è stato ripristinato il 22.06.23.". Concludeva, pertanto, chiedendo il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto e, in ogni caso, non provata. In sede di repliche: con note di parte datate 4.12.2023, l'utente contestava le avverse deduzioni del Gestore in quanto infondate ed insisteva per l'ammissibilità delle proprie domande. Rilevava come il disservizio fosse perfettamente indennizzabile in termini di Regolamento e come il Gestore non potesse essere esonerato dalle proprie responsabilità in merito al ritardato ripristino della linea. In conclusione, l'utente reiterava le proprie richieste, così come formulate in sede di istanza introduttiva.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, la domanda di indennizzo per il malfunzionamento dell'utenza, ex art. 6, comma 1, Del. 347/18/CONS, è fondata; ed invero, dalle segnalazioni offerte in produzione (dal tabulato telefonico risultano distinte chiamate, con decorrenza 14.04.2023 al numero verde 800134134, all'uopo deputato per la gestione del servizio clienti TIM di Telefonia Pubblica), viepiù in presenza di molteplici reclami PEC rimessi al Gestore, si evince che nei periodi dal 14.04.2023 al 16.06.2023 (per 62 gg), venisse contestato un malfunzionamento della linea voce. Pertanto il caso di specie configura solo per i periodi sopra richiamati un'ipotesi di disservizio prevista ex art. 6 comma 1 ex All. A Del. 347/18/Cons 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". A fronte di ciò non offrono idonea confutazione le generiche allegazioni del Gestore (cfr: "(...) Il disservizio lamentato ha avuto origine da una errata configurazione in centrale che ha determinato un falso contatto. La problematica ha, dunque, determinato la necessità di intervenire previa richiesta di permessi e autorizzazioni di terzi (...) si segnala che, il disservizio legato a una ipotesi di forza maggiore") 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); proprio in tale ottica: "Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. 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 promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere prima facie considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori". Nel caso in esame, si evidenzia quindi una responsabilità in capo all'operatore, con conseguente diritto dell'utente all'indennizzo previsto. Poste tali premesse, l'indennizzo sarà dovuto per il periodo sopra evidenziato e, più in particolare dal 14.04.2023 al 16.06.2023 (per 62 gg), detratti i 2 giorni previsti dalla carta dei Servizi per la tempestiva risoluzione del guasto sulla linea voce così per € 6,00 pro die su 60 giorni complessivi di disservizio per complessivi € 360,00. Tuttavia, si osserva che non risulta ammissibile la richiesta di

indennizzo per la perdita della numerazione – ancorché nel periodo di isolamento la linea corrispondesse per un disguido tecnico ad altro utente – in quanto come ammesso dalla stessa società istante e confermato dal Gestore in sede di costituzione, la numerazione 0761 263001 è stata riattivata e correttamente attribuita all’originario legittimo possessore. In ultimo risulta fondata la richiesta di indennizzo per omessa risposta ai reclami (da considerarsi in maniera unitaria, essendo l’uno una reiterazione del precedente), in quanto la nota TIM del 13.06.2023 presente in atti, riporta un riscontro del tutto inconferente (se non addirittura forviante) rispetto alla natura del disservizio contestato. Al riguardo, in via generale, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l’evidente fine di dare all’utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell’operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Nel caso di specie l’Operatore si limita a riportare nel proprio riscontro una inverosimile affermazione, che lo porta a giustificare l’omessa gestione del guasto in quanto la numerazione in parola sarebbe risultata già cessata nel 2020. Va dunque accolta la richiesta di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ex art. 12 Del. indennizzi cit., quantificabile in via equitativa ed in ossequio al principio di proporzionalità, nella misura di € 150,00.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l’istanza del **Bxxx Txxx Dxxx Oxxx Dxxx Mxxx nei confronti della società** TIM S.p.A., che pertanto è tenuta a corrispondere all’utente i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza: i. € 360,00 (trecentosessanta/00) a titolo di indennizzo l’isolamento della linea voce 0761.2xxx, ex art. 6, comma 1 dell’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. ii. € 150,00 (centocinquanta/00) per mancata risposta al reclamo, ex art. 12 comma 1 dell’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.. Si compensano le sese di procedra.

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

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to