

	Presidente	Marco Mazzone Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 6 del 19 febbraio 2025

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (GU14/703685/2024)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzone Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini		X
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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. 353/19/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;

Vista la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXX di XXXXXX del 20/09/2024 acquisita con protocollo n. 0245012 del 20/09/2024;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante era titolare di un contratto Tim Business relativo all'utenza n. XXXXX per i servizi voce e dati, oltre all'utenza n. XXXXX

Durante il procedimento di upgrade in fibra, il 27/12/2023, si verificò la totale interruzione dei servizi.

Il disservizio fu risolto, a seguito di numerose segnalazioni e reclami, solo a fine gennaio 2024.

Contestualmente Tim, il 07/02/2024, attivò un ulteriore contratto per una linea adsl, nel quale sono confluite anche le utenze voce e fax.

L'utente chiede:

- i. l'indennizzo per interruzione dei servizi voce e dati relativi alle utenze n. XXXXX e n. XXXXX, dal 27/12/2023 al 30/01/2024;
- ii. l'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

Dall'istruttoria eseguita da TIM è emerso che l'istante era titolare di linea TUTTO FTTCab sul XXXXX migrata ad altro operatore ed è titolare di linea SIMPLEX – RTG sul n. XXXXXXXXXXXX. In data 30.11.2023 l'utente ha chiesto la trasformazione della linea n. XXXXXXXX e della linea n. XXXXXXXXXXXX in fibra con aggiuntivo VoIP e la disattivazione del progetto NICI.

Durante la trasformazione delle linee (la prima segnalazione è del 27.12.2023) si sono verificati dei problemi tecnici particolarmente complessi che TIM ha tentato di risolvere il prima possibile. La riattivazione delle linee avviene in data 24 e 25 gennaio 2024.

Come indicato anche dalle Condizioni generali di abbonamento in caso di disservizio di particolare complessità tecnica dipeso da cause di forza maggiore e comunque estranee alla volontà di TIM, l'Operatore non è tenuto alla corresponsione di un indennizzo. Si evidenzia che ad oggi per le linee oggetto di GU14 l'insoluto ammonta ad € 445,30.

Si conferma pertanto la correttezza dell'operato di Tim e che nulla è dovuto all'utente.

Tim chiede quindi il rigetto integrale delle domande avversarie in quanto inammissibili nonché infondate in fatto e in diritto.

Con memoria di replica depositata in data 28.11.2024 l'utente comunica quanto segue.

In opposizione a quanto asserito da Tim quando dichiara che “... in caso di disservizio di particolare complessità tecnica dipeso da cause di forza maggiore e comunque estranee alla volontà di TIM, l'Operatore non è tenuto alla corresponsione di un indennizzo.”, si evidenzia che è l'operatore medesimo a confermare la ritardata riattivazione della linea.

A proposito di quanto asserito, però, si evidenzia che, qualora sussistano problematiche tecniche 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, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati, per esempio documentando la tempestività delle richieste inviate alla Pubblica Amministrazione competente, ma in questo caso TIM non ha documentalmente dimostrato di aver assolto il predetto onere nei confronti del cliente!!! Sul punto, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata 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. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, 2 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. Si contestano, inoltre, gli importi addebitati per il periodo dal 27/12/2023 al 30/01/2024 in quanto, in assenza di alcuna controprestazione e/o servizio erogato, tali somme non sono dovute ed andranno stornate e/o rimborsate integralmente. Si evidenzia, infatti, come da orientamento costante dell'AGCOM (si veda ad esempio delibera n 38/22/CIR "...il contratto avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici è un contratto di somministrazione a carattere continuativo a prestazioni corrispettive, per cui il diritto a pretendere la controprestazione del pagamento del prezzo da parte dell'utente presuppone la regolare fornitura del servizio. Infatti, essendo ormai pacifico che, in caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso, nel caso di specie, a fronte della pretesa economica avanzata, xxx S.p.A. ha omesso di dimostrare la regolare erogazione dei servizi di competenza nel periodo circoscritto dall'istante.

Pertanto, l'operatore è tenuto a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi emessi in riferimento al periodo di disservizio, come individuato dall'utente, non avendo dimostrato la legittimità di tali importi fatturati." Si ribadisce il mancato riscontro al reclamo del 05/01/2024.

Alla luce di quanto suesposto, si confida nell'accoglimento integrale delle richieste avanzate dall'istante, fondate in fatto e in diritto, nonché supportate da elementi probatori, con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell'utente

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possano essere accolte.

Per quanto concerne la richiesta sub i) si precisa quanto segue: 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, allorché 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..

Sul punto, preme evidenziare che l'operatore non ha depositato idonea documentazione atta a confutare quanto affermato dall'utente in relazione alla contestazione sul disservizio subito ed in particolare sulla lamentata interruzione delle linee telefoniche quale, ad esempio, il dettaglio del traffico attestante la continua e completa erogazione del servizio di fonia e copia dei files di log delle relative connessioni di accesso ad Internet.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore Tim, si ritiene che sia da ascrivere a quest'ultimo, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine ai disservizi collegati alla mancata erogazione dei servizi; ne consegue che deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio lamentato in istanza.

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, "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" che, nel caso specifico, trattandosi di utenze di tipologia business, dovrà esser raddoppiato per quanto riguarda le linee voce e moltiplicato per 1/3 per quanto riguarda, invece, i servizi fibra.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si ritiene di individuare il dies a quo nel giorno 27 dicembre 2023 (data del reclamo) e il dies ad quem nel giorno 30 gennaio 2024 (data in cui l'utente dichiara essere terminato il disservizio) per complessivi 34 (trentaquattro) giorni che comportano, pertanto, la determinazione di un indennizzo complessivo di € 816,00= per quanto concerne l'interruzione del servizio voce delle due linee (€ 6,00 x 34 giorni x 2 x 2 linee) e complessivi € 1.088,00= per quanto concerne l'interruzione del servizio fibra per entrambe le linee (€ 6,00 x 34 x 2 x 1/3 x 2 linee), per una cifra complessiva così risultante pari a € 1.904,00=.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si ritiene che la stessa possa essere accolta nella misura in cui Tim non ha fornito alcun riscontro documentale atto a dimostrare l'avvenuto riscontro al reclamo presentato dall'utente e ricevuto da Tim in data 05.01.2024 (come da ricevuta di consegna della PEC in atti), di tal ch  si ritiene che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 12 del Regolamento indennizzi che, nel caso specifico, viene determinato nella sua quantificazione massima pari a € 300,00=.

Tutto ci  premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimit  dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di accogliere l'istanza di XXXXXXXXXXXX nei confronti di TIM s.p.a.

La societ  TIM s.p.a.   tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 1.904,00= a titolo di indennizzo come sopra specificato;
l'importo di € 300,00= a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
I predetti importi potranno essere compensati con eventuali somme insolute, qualora esistenti.

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.   fatta salva la possibilit  per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. Il presente atto pu  essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera   notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorit .

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto(*) Arianna Barocco

(*) Il documento   firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.