

DELIBERA N. 145/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/673769/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 10 settembre 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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

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 Comitato Regionale 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 11/04/2024 acquisita con protocollo n. 0104890 del 11/04/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare del contratto privato avente ad oggetto l’utenza fissa n. 057167xxxx con l’operatore Tim S.P.A. (Telecom Italia, Kena Mobile), di seguito Tim, lamenta l’interruzione dei servizi attivi sulla linea *de qua*.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- il 10 gennaio 2024, con reclamo telefonico avente ticket n. 008959xxxx, segnalava all’operatore l’interruzione dei servizi attivi sulla linea n. 057167xxxx;
- accedendo al sito My Tim riscontrava la seguente comunicazione “*Al momento nella tua zona è presente un guasto generalizzato sulla rete TIM che potrebbe impedire il corretto funzionamento della linea e dei servizi associati. Ci scusiamo per il possibile disagio e ti informiamo che i nostri tecnici stanno lavorando per risolvere il problema. Scegli Avvisami se vuoi ricevere una notifica sms alla risoluzione del disservizio*”;
- nella medesima data riceveva un SMS dall’operatore, con il quale gli veniva comunicata la data prevista per la risoluzione del disservizio segnalato, ossia il “*12-01-2024, salvo problematiche di particolare complessità*”;
- il 13 gennaio 2024 riceveva un altro SMS dal gestore, che lo informava del protrarsi del disservizio;
- il 24 gennaio 2024 e, successivamente, il 30 gennaio 2024 provvedeva a sollecitare la risoluzione del disservizio precedentemente segnalato;

- il 2 febbraio 2024, sempre tramite SMS, veniva informato che trattasi “*di un guasto generalizzato presente nella tua zona che richiede un intervento di particolare complessità*”.

In data 2 aprile 2024 l’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 data 14 aprile 2024, l’istante inoltrava al CoReCom Toscana una richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, volta ad ottenere il ripristino del servizio interrotto. Veniva disposta l’archiviazione del procedimento per riattivazione del servizio in data 23 aprile 2024, come confermato dallo stesso istante.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto, per complessivi euro 1000,00, quanto segue:

- “*ripristino immediato della linea o la disdetta del contratto con Tim senza oneri*”;
- “*la restituzione del pagamento delle bollette di gennaio, febbraio, marzo e aprile regolarmente saldate mediante addebito in C/C e un congruo indennizzo per il disagio apportato*”.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Tim, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 30 maggio 2024 memoria difensiva, nella quale ha dichiarato quanto segue:

- non risultava alcuna segnalazione di guasto proveniente dall’istante;
- non veniva indicato “*un dies ad quem, circostanza che non rende calcolabile alcun indennizzo*”;

L’operatore ha concluso, quindi, chiedendo nel merito il rigetto delle domande dell’istante.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis, si rileva che:

- in riferimento alla richiesta dell’istante *sub i)*, volta ad ottenere lo “*ripristino immediato della linea o la disdetta del contratto con Tim senza oneri*”, risulta cessata la materia del contendere, in quanto, come da procedimento GU5/674284/2024, la linea risulta essere stata ripristinata in data 23 aprile 2024, come confermato dallo stesso istante.

Ciò premesso, la presente controversia s’incentra sull’interruzione totale dei servizi sull’utenza n. 057167xxxx e sul rimborso di quanto pagato dall’istante nei mesi da gennaio ad aprile 2024.

Sull’interruzione dei servizi sull’utenza n. 057167xxxx.

L'istante ha lamentato di aver subito la completa interruzione dei servizi attivi sull'utenza n. 057167xxxx dal 10 gennaio 2024. Di contro, l'operatore ha eccepito l'assenza di segnalazioni di guasti.

La domanda *sub ii)* dell'istante, volta ad ottenere *“la restituzione del pagamento delle bollette di gennaio, febbraio, marzo e aprile regolarmente saldate mediante addebito in C/C e un congruo indennizzo per il disagio apportato”*, è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

È opportuno precisare, in conformità al consolidato orientamento giurisprudenziale (cfr., *ex multis*, Cass. Civ. Sez. II 20 gennaio 2010 n. 936), che l'onere della prova gravante sull'utente attiene alla fonte del suo diritto, mentre il gestore è gravato dall'onere della prova dell'avvenuto adempimento. In mancanza della prova circa l'esatto adempimento, si presume la responsabilità contrattuale dell'operatore, 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”*.

A tal proposito, giova rammentare gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP e ss.mm., tra i quali figura l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed ininterrotta dei servizi offerti, impegnandosi all'eventuale ripristino in termini congrui. Di conseguenza, se l'utente non può godere dei servizi acquistati a causa di un disservizio in tema di comunicazioni elettronica e l'operatore non interviene risolutivamente nei termini previsti dal contratto, l'utente ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, l'istante ha indicato la data della segnalazione e il ticket di tracciamento e, al riguardo, ha prodotto la messaggistica intercorsa con l'operatore in riferimento alla segnalazione n. 008959xxxx. Da tale documentazione, in particolare, si evince la presenza di un guasto che interessa l'area dell'istante, per la risoluzione del quale veniva dapprima indicata la data del 12 gennaio 2024, successivamente rinviata a tempo indeterminato.

Il 14 aprile 2024 l'istante, stante la mancata soluzione del disservizio, inoltrava una richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, volta ad ottenere il ripristino del servizio interrotto. Proprio nell'ambito del procedimento GU5/674284/2024, il 18 aprile 2024 l'operatore comunicava, quale data prevista per la *“risoluzione complesso guasto cavo”*, il 19 aprile 2024, successivamente confermata il 23 aprile 2024.

Di contro, l'operatore non ha addotto alcuna evidenza probatoria a sostegno della correttezza della propria condotta, non avendo fornito prova della complessità del guasto non ottemperando all'onere probatorio su di essa gravante ai sensi dell'art. 1218 c.c. e del costante orientamento di questa Autorità. In particolare, Tim non ha prodotto documentazione idonea ad attestare la regolare erogazione del servizio, né di essersi adoperato per ripristinare il servizio in termini congrui, limitandosi a contestare la presenza di segnalazioni tracciabili effettuate dall'istante.

Nel caso in esame trova quindi applicazione l'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il 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 di interruzione".

Per quanto attiene al periodo indennizzabile, si individua il *dies a quo* nel 10 gennaio 2024, data della prima segnalazione, e il *dies a quem* nel 22 aprile 2024, giorno antecedente il ripristino del servizio (23 aprile 2024 come confermato dall'istante).

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo di euro 624,00 (seicentoventiquattro/00) determinato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per 104 giorni di completa interruzione dei servizi attivi sull'utenza n. 057167xxxx.

Inoltre, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno/rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all'utenza *de qua* dal 10 gennaio 2024 al 23 aprile 2024, al netto di eventuali costi per apparati.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/673769/2024, presentata da XXX nei confronti dell'operatore Tim SPA (Telecom Italia, Kena Mobile), per le motivazioni di cui in premessa.
2. Tim SPA (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 624,00 (seicentoventiquattro/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, per la completa interruzione dei servizi attivi sull'utenza n. 057167xxxx.
3. Tim SPA (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di quanto fatturato (al netto di eventuali costi per apparati) in relazione all'utenza n. 057167xxxx dal 10 gennaio 2024 al 23 aprile 2024. La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese l'eventuale pratica connessa di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.



È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 10 settembre 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)