

DETERMINA 9 Fascicolo n. GU14/506624/2022**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- 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”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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 deliberazione del Corecom Piemonte n. 1 del 12 gennaio 2022, con la quale, ai sensi dell’art. 20, comma 7, del Regolamento e dell’Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell’Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte" e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la "Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 07/03/2022 acquisita con protocollo n. 0079570 del 07/03/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1) La mattina del 19/9 mi accorgo che la linea ADSL non è attiva per cui non ho Internet e neanche la linea fissa (0119904069). Alle 10:47 chiamo il XXX per la segnalazione. 2) Da quel momento ho ricevuto una serie di false segnalazioni sulla natura del guasto, sulla sua riparazione e sui tempi di risoluzione. Il tutto con una sproporzionata perdita di tempo per superare gli algoritmi che si interpongono a salvaguardare e camuffare l'inefficienza di TIM. 3) Solo alle ore 08:36 di lunedì 4/10 il guasto veniva riparato. La TIM non ha minimamente quantificato né, tanto meno, risarcito il danno causato. Allego un PDF con il dettaglio cronologico. Buon lavoro XXX- cell XXX- Richieste: Abbiamo perso almeno una ventina di ore tra chiamate a TIM, coordinamento con un buon amico che mi è stato d'aiuto facendosi carico dei contatti per email, controlli imbecilli ed inutili su modem stato del PC- stato del SW (dovevano comunque essere fatti). Sono stato preso per il fondo dei calzoncini a iosa. Ho fatto una marea di tentativi ricevendo risposte demenziali (sono un ex insegnante di Lab elettronica ed informatica) la cui inattendibilità era pari a quella che avrei avuto dai bambini dell'asilo senza neanche la loro gaiezza. Mi è stato detto che mancavano delle schede, che il guasto era un guasto generalizzato della zona, che era stato riparato etc etc. In realtà, il cavo giaceva tranciato nel campo agricolo del confinante. Nei rapporti con TIM era tutto come al solito: pedalare nella polenta taragna e per giunta fredda. Ho verificato l'eventuale rimborso (verificavo sull'estratto conto della banca) in quanto da più di 4 anni TIM non mi invia più la fattura per email nonostante sia contrattualmente obbligata a farlo (ho un reclamo pendente c/o AGCOM). Mi sono rivolto al difensore civico che mi ha informato di non poter intervenire e di rivolgermi all'AGCOM. Ho attivato lo SPID e sono arrivato a voi. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 500.0.

In relazione all'istanza di definizione della controversia in oggetto, Tim Spa, in persona del suo procuratore XXX, rappresentata e difesa, giusta procura notarile del 16.9.2021 depositata presso il Corecom Piemonte in data 21.01.2022, dall'Avv XXX con studio in XXX, si costituisce con la presente memoria e rileva quanto segue. Parte istante si duole dell'assenza dei servizi nel periodo tra il 19.09.2021 e il 4.10.2021. Chiede il risarcimento dei danni subiti. Le doglianze avversarie sono infondate in fatto ed in diritto ed in quanto tali andranno rigettate. In via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità delle richieste avanzate dall'utente, in quanto la domanda di risarcimento dei danni (patrimoniali e non patrimoniali) non è proponibile innanzi al Corecom. L'art. 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche, infatti, stabilisce che: l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia 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 nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Sul punto si è anche più volte pronunciata l'Autorità, stabilendo che "ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. È dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario. Pertanto, qualunque domanda di risarcimento per i danni ed i disagi subiti, dall'utente quantificati in € 6.000,00, deve essere dichiarata inammissibile" Delibera n. 28/12/CRL Corecom Lazio. Ma ancora, il Corecom Umbria ha affermato che "in via preliminare vanno dichiarate inammissibili le domande di risarcimento danni in quanto ai sensi del 4° e 5° comma dell'art.19 del Regolamento l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno" Delibera n. 2/2013 Corecom Umbria. Ciò premesso, le pretese avversarie, fondate esclusivamente sulla richiesta di risarcimento danni, devono essere integralmente respinte in quanto inammissibili. Fatto salvo quanto sopra eccepito, bastevole per il rigetto delle domande avversarie, per mero tuziorismo difensivo si procederà a contestare la domanda avversaria anche nel merito. Segnatamente, il guasto segnalato da controparte il 19.09.2021 è stato risolto il 4.10.2021 con le seguenti note estratte dal sistema gestionale tecnico di TIM: "Aperto Ticket padre NEEON0066839749 Note lavorazione: 05/10/2021 23:23:15 Note tecnico on field: RIPARATA PERMUTA IN CHIOSTRINA. LINEA COLLAUDATA CON CLIENTE. CODICE DI COLLAUDO TK202110010022156871 04/10/2021 11:54:24

Il cavetto del cliente è stato tranciato da un fulmine. La tesata si trova alla sinistra della proprietà del cliente e va a finire al civico 30 attraverso tutto il campo di mais. Occorre squadra per eseguire una tesata in altezza. DPR fissata al 081021: "Causale problema TTM-ARS Attesa Permesso Privati". Orbene, dall'analisi delle note tecniche, si evince come il guasto fosse di particolare complessità, nonché imputabile a causa di forza maggiore (un fulmine ha tranciato il cavetto del cliente e la tesata si trovava lungo un campo non di proprietà dell'odierno istante) e, per tale ragione, ricompreso tra quelli regolati dall'art.15 comma 2 delle Condizioni Generali di Abbonamento TIM, che recita espressamente: "Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati." (doc.n.1). Per tale ragione, il guasto oggetto dell'odierno procedimento non potrà sottostare agli ordinari termini di risoluzione delle problematiche previsti dalle Condizioni Generali di Abbonamento già depositate. Ciò detto, nella denegata e non temuta ipotesi di accoglimento delle domande avversarie, il Corecom adito potrà, al più, condannare TIM a riconoscere la somma pari ad € 144,00, ex art. 6 All. A delibera 347/18/CONS. Considerando infatti la segnalazione del 19.09.2021 e i due giorni che TIM ha a disposizione per la risoluzione del guasto secondo le Condizioni Generali di Abbonamento, i giorni di asserito ritardo ammonterebbero a dodici. Essendo due i servizi interessati, il computo di quanto dovuto – comunque contestato come sopra dedotto – ammonterebbe ad € 144,00. Non potranno neppure essere riconosciute le spese di procedura, considerato che il procedimento di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuito e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (Conforme è il recente costante orientamento Agcom, si vedano, ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR). Alla luce di quanto esposto e dedotto, è evidente la correttezza dell'operato di TIM SpA, che dovrà andar esente da qualsivoglia addebito di responsabilità. Tutto ciò premesso Tim spA, come sopra rappresentata e difesa CHIEDE Previa conferma della correttezza dell'operato di Tim, che l'Autorità adita rigetti le domande avversarie.

Nel rito e nel merito. Preliminarmente, con riferimento all'eccezione sollevata dal gestore relativa all'inammissibilità della domanda di risarcimento del danno si osserva che, nonostante non sia possibile richiedere, in sede Corecom, il risarcimento dei danni, in quanto l'Autorità adita non ha il potere di accertarli e l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, tuttavia, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la domanda può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte (sic Agcom, del. n. 276/13/CONS, par. III.1.3; conformi, ex multis, questo Corecom, dell. n. 40/12, 42/12 e 43/12; Corecom Puglia, del. n. 18/12; Corecom Lombardia, del. n. 17/12), la quale potrà poi naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno (ex multis n. 101/18/CIR). La domanda di risarcimento, pertanto, va interpretata come richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio e l'eccezione è respinta. Entrando poi nel merito, si precisa che la delibera Agcom n. 179/03/CSP pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne deriva che, allorché l'utente non può pienamente godere del servizio promesso -e acquistato- e l'operatore non risolve il disservizio nel rispetto dei termini previsti, il primo ha diritto ad un indennizzo, a meno che l'operatore non dimostri che la problematica occorsa sia dipesa da causa ad esso non imputabile. Nel caso di specie, preme precisare che l'istante, pur allegando una dettagliata cronistoria dei fatti, non ha fornito alcuna prova documentale circa i reclami e le segnalazioni effettuate al gestore; tuttavia l'Ufficio, grazie all'esame degli atti e in particolare alla memoria difensiva dell'operatore ha potuto accertare sia la data di segnalazione del guasto da parte del cliente, il 19/09/2021 che quella della sua risoluzione, il 04/10/2021. Pacifica dunque la dinamica dei fatti, l'istruttoria si è concentrata sull'accertamento dell'eventuale responsabilità del disservizio in capo al gestore. Ai sensi dell'art. 15, comma 2 della Carta Servizi del gestore, allegata alle memorie difensive, si evince che l'operatore si impegna a ripristinare il servizio entro i due giorni successivi alla segnalazione del guasto (domeniche e festivi sono giorni non lavorativi per previsione contrattuale), fermo restando l'assenza di responsabilità in capo all'operatore stesso in caso il ritardo dipenda da causa di forza maggiore e da eventi non direttamente a lui imputabili (art. 15, comma 4 Carta Servizi). Da quanto ricostruito e documentato nelle memorie difensive, il tecnico, inviato in loco soltanto in data 01/10/2021, constatava che il guasto non era risolvibile nell'immediato in quanto il cavo era stato tranciato da un fulmine (calamità naturale, già di per sé non imputabile all'operatore) e inoltre giaceva non sulla proprietà del cliente, bensì su terreno attiguo, proprietà del vicino. Il tecnico relazionava pertanto la necessità di tornare sul luogo con una squadra, acquisiti i relativi permessi privati. Ora, in considerazione del fatto che i tecnici incaricati, come confermato da entrambe le parti, intervenivano in modo risolutivo il 04/10/2021, persino prima della data

presunta stimata (08/10/2021 v. memorie) si ritiene che le tempistiche così esposte (e non confutate dall'istante nelle repliche), possano rientrare nel concetto di "[...omissis... tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti...omissis...], previsto dall'art. 6, comma 5 del Regolamento (e comunque non quantificato). Di conseguenza l'indennizzo potrà essere erogato, per ritardo nel ripristino/riparazione a partire dal terzo giorno successivo alla segnalazione, ossia dal 22/09/20 al 01/10/2021, per un totale di 9 giorni. E' infatti il 01/10 la data in cui l'operatore prende atto della natura del guasto e, trattandosi di eventi non dipendenti da sua responsabilità (appunto un cavo tranciato da un fulmine, giacente nel terreno del vicino), lo risolve il 04/10, entro tempistiche che si ritengono "strettamente necessarie", stante gli interventi tecnici resisi necessari. L'operatore dovrà quindi erogare all'istante la somma omnia di € 108,00 [€ 6/giorno per 9 gg. per 2 (servizio voce e ADSL)].

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 07/03/2022, è tenuta a in accoglimento dell'istanza presentata da XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a: - erogare, tramite assegno o bonifico bancario, l'indennizzo di € 108,00 per ritardo nel ripristino del servizio, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

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
Cosimo Poppa