



CORECOM Puglia



DETERMINA 19 Fascicolo n. GU14/685480/2024

del 7/4/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
[REDACTED] - 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;

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

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

VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED] del 11/06/2024 acquisita con protocollo n. 0162202 del 11/06/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo residenziale per servizi di telefonia fissa relativo all'utenza 099/**601, rappresenta quanto segue: "Interruzione della linea a far data dallo scorso 06.05.2024. Intervento del tecnico e nessuna risoluzione della problematica. Impossibilità di adempiere alla propria attività lavorativa per assenza di rete.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula la richiesta di "Indennizzo danni" per un importo pari a € 500,00.

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "[...] da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione è attiva con la sola componente fonia. [...] Ebbene, dalla consultazione del retro cartellino, è possibile verificare, la presenza di un TT aperto in data 08/05/24 e chiuso in data 18/05/24. Come si rileva dalle note tecniche allegate il guasto non era imputabile alla società convenuta, ma determinato da un cavo tranciato (evento imprevedibile) risolto con la relativa ricostruzione. Appare evidente che trattasi di un guasto complesso imprevedibile la cui risoluzione impiegava tempi maggiori. Si ritiene, pertanto, non sussistente alcun tipo di responsabilità della Telecom Italia S.p.A. in merito alle doglianze sollevate da parte istante, ravvisandosi, invece, l'eccezionalità tecnica prevista dal comma 2 dell'art. 4 delle Condizioni Generali di abbonamento. L'eccezionalità tecnica esclude il diritto dell'utente di richiedere l'indennizzo previsto dalle C.G.A., infatti l'art. 4 comma 3 stabilisce che: "il cliente ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 26, fermo restando che Telecom Italia S.p.A. non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non direttamente attribuibili alla stessa Telecom". [...]". Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata da parte istante, da considerarsi in ottica di favor utentis quale richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio, può trovare parziale accoglimento, nei termini e per le motivazioni di seguito precisati. Parte istante lamenta l'interruzione totale della linea dal 06/05/2024 al 20/05/2024; l'operatore, pur confermando il predetto disservizio, lo circoscrive ad un intervallo temporale più ristretto e, comunque, non ravvede alcuna responsabilità contrattuale, imputando il guasto a causa di forza maggiore. Sul punto, occorre richiamare quanto stabilito dall'art. 4, Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, secondo il quale gli utenti hanno diritto a un'informazione completa e tempestiva circa le condizioni tecniche sottese alla prestazione dei servizi. Nel caso di specie, tuttavia, a fronte di segnalazione del guasto pervenuta in data 08/05/2024, l'operatore ha edotto il cliente circa i motivi ostativi del protrarsi del disservizio soltanto con proprie memorie difensive del 26/08/2024, con ciò impedendo all'istante di avere contezza dei motivi sottesi alla interruzione dei servizi. Va precisato, altresì, che, dall'analisi del documento "Allegati Telecom - 2) Dettaglio guasto", depositato in atti dall'operatore in data 26/08/2024, la linea oggetto di disservizio risulta essere in tecnologia Fibra FTTH e, nelle note di intervento, si parla di guasto dei servizi voce e dati, contrariamente a quanto asserito dall'operatore con proprie memorie difensive. È d'uopo richiamare la disciplina e la giurisprudenza che regolano la materia. Per orientamento dell'Autorità, l'utente ha diritto a un indennizzo per il ritardo nella risoluzione del guasto debitamente segnalato all'operatore, qualora quest'ultimo non produca alcuna prova circa l'impossibilità tecnica di risoluzione del disservizio nel termine contrattualmente previsto, né tantomeno abbia dimostrato di aver notiziato l'utente delle eventuali difficoltà riscontrate (deliberazione Agcom n. 21/10/CIR). L'indennizzo è dovuto all'utente nel caso in cui il ritardo nella riparazione del guasto sia motivato dall'operatore adducendo circostanze eccezionali, ma queste non siano dallo stesso provate. Ciò in applicazione: dell'art. 1218 del c.c.: "Il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile" (Corte di Cassazione – Sezioni Unite sentenza n. 7996/2006); della delibera Agcom n. 179/03/CSP, art. 4 (Informazione degli utenti), comma 1: "Gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi" e comma 3, lettera d): "Ai fini di cui al comma 1, gli organismi di telecomunicazioni si impegnano a [...] informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse". Nel caso di specie, l'istante ha lamentato un guasto alla linea, chiedendo relativo indennizzo. L'operatore che obietti che il guasto è stato originato da un evento eccezionale, senza fornire tuttavia alcuna prova della circostanza che, a suo avviso, lo avrebbe sollevato dalla responsabilità e che non fornisca prova di aver informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non può essere esente da responsabilità (delibera Agcom n. 21/10/CIR). In materia di valore probatorio della documentazione, si rammenta che, come da costante

orientamento dell'Autorità: "Le schermate estratte dai sistemi gestionali attraverso cui l'operatore traccia le attività relative alle utenze che transitano sulla propria rete non valgono ad escludere la responsabilità del soggetto che le ha generate autonomamente e che intende avvalersene per escludere o limitare la propria responsabilità in ordine ai disservizi dedotti in controversia. In particolare, la schermata da cui risulta la gestione del reclamo non rappresenta in alcun modo una prova" (Cfr. Delibera Agcom n. 22/19/CIR). Trattasi infatti di documento di parte, privo peraltro di alcuna precisa indicazione delle circostanze in cui si sarebbe verificata la causa di forza maggiore. Non avendo l'operatore informato l'utente, né avendo adeguatamente fornito prova dell'eccezionalità tecnica dell'intervento, deve ascrivere all'operatore TIM l'obbligo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati nel periodo contestato, intercorrente tra la data del 08/05/2024 (ossia dalla data del reclamo certificato da retrocartellino guasti, in atti) e il 18/05/2024 (data di chiusura del ticket di guasto, anch'esso riportato all'interno del predetto retrocartellino). Dato l'intervallo temporale pari a 10 giorni, considerato il parametro di € 6,00 pro die per servizio fissato dal sopra menzionato art. 6 e, limitatamente al servizio di accesso a internet, da aumentare di un terzo in virtù di quanto disposto dall'art. 13, co. 2, del Regolamento Indennizzi, il totale da corrisondersi è pari a € 140,00 (centoquaranta/00).

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 11/06/2024, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico bancario, l'importo complessivo di € 140,00 (centoquaranta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dei servizi voce e dati, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo.

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
GIUSEPPE MUSICCO

