

DETERMINA 6 Fascicolo a. GU14/541513/2022

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella 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;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 1111.5.5., 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 27/07/2022 acquisita con protocollo n. 0231784 del 27/07/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante nel formulario introduttivo ha rappresentato: "Il giorno 25 Maggio 2022 la linea intestata all'istante XXX smetteva di funzionare. Nonostante le segnalazioni al 187, nessun intervento è stato avviato. La linea ha ripreso momentaneamente a funzionare dal giorno 21 Luglio, per poi nuovamente essere interrotta il giorno 25 Luglio 2022". Le richieste quindi presentate sono state le seguenti: 1) Riattivazione urgente della linea; 2) Predisposizione indennizzo pecuniario.

L'operatore ha esposto nelle proprie memorie difensive: " [...omissis...] Parte istante si duole del malfunzionamento della propria utenza a partire dal 25.05.2022. Chiede, del tutto genericamente, il riconoscimento di un indennizzo pecuniario. Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto, per i motivi di seguito esposti. Preliminarmente, preme alla scrivente difesa evidenziare come controparte sostenga che la data di inizio del disservizio sia il 25.05.2022. Orbene, occorre rilevare come controparte non alleggi alcuna segnalazione /o reclamo inoltrato a TIM in tale data. Al contrario, a ben vedere, la prima "segnalazione" di malfunzionamento presente nel fascicolo documentale è l'istanza di conciliazione, depositata da parte istante il 29.06.2022. L'art. 6 comma 3 All.A Delibera 347/18/ CONS prevede espressamente che "Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio". Per tale ragione, a prescindere dall'infondatezza della domanda anche nel merito, come si dimostrerà in seguito, nel denegato e non temuto caso l'Autorità adita dovesse accogliere, anche parzialmente, la domanda, l'eventuale indennizzo dovrà essere necessariamente computato a partire dal 29.06.2022. Certamente, non dal 25.05.2022. Fatto salvo quanto sopra eccepito, si procederà a dimostrare la correttezza dell'operato di TIM SpA. Invero, a seguito del deposito dell'istanza per l'ottenimento di un provvedimento temporaneo d'urgenza (GU5) da parte dell'istante, TIM si è attivata per risolvere l'asserito guasto. Di seguito si riportano le note di risoluzione. Si evidenzia come controparte sia stata costantemente informata (nell'ambito della procedura Gu5) delle difficoltà tecniche dell'intervento e celermente aggiornata sullo sviluppo della situazione: 10/07/2022 Riscontro: il disservizio è stato identificato in una cameretta interrata, ma l'impresa assegnataria per la riparazione del guasto non ha potuto intervenire, perché all'interno della suddetta cameretta è presente una perdita della fognatura e risulta impossibile poterci lavorare. Venerdì 8/6 è stata effettuato un sopralluogo congiunto tra TIM e la ditta che si occupa della manutenzione della fogna per ricercare la causa della perdita e si è riscontrato che tale perdita dipende dalla tubazione di un condominio e la riparazione compete a loro. La ditta incaricata prenderà contatti con l'amministratore, mentre TIM ha ingaggiato il Comune per poter fare escalation. Si conferma quindi che la responsabilità del disservizio non è di TIM. Lato Caring OA proseguiremo con la gestione del GU5 — che è stato assegnato solo ad AOA fino alla riparazione del disservizio al cliente. 14/07/2022 vi informo che la situazione è piuttosto complessa. Il giorno del sopralluogo non si è potuto presentare il geom. della ditta in quanto Positivo al Covid. Lunedì scorso sono intervenuti altri suoi colleghi, i quali hanno riscontrato che il problema è al confine con il condominio ed in accordo anche con il Comune (che gli addetti TIM hanno interessato per risolvere il problema), si stanno occupano loro della risoluzione della perdita. Nella presente settimana dovrebbero riuscire ad ultimare i lavori per la sistemazione della fogna. 21/07/2022 Entro oggi la ditta della fognatura finisce la riparazione della perdita, appena hanno finito facciamo intervenire subito lo spurgo per la pulizia e la sanificazione della cameretta per permettere la riparazione del guasto". 21/07/2022 la linea è funzionante da questa mattina asserisce il delegato in udienza; si prega comunque di chiudere la pratica alla definitiva riparazione, 01/08/2022 1 guasto è stato ripristinato il 29/07/2022. E' stata contattata la signora, la quale conferma il funzionamento del telefono." Orbene, dalle note del guasto - si ribadisce come l'utente sia stato costantemente informato circa i vari passaggi - si evince con chiarezza come la risoluzione fosse di particolare complessità e, dunque, ben lontana dagli ordinari guasti. Sul punto, l'art. 15 delle Condizioni Generali di Abbonamento TIM, che regolano il rapporto obbligatorio tra le parti, prevedono espressamente che: "TIM si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati." E' palese, come si evince anche dalle note del

GU5, come il guasto fosse di particolare complessità e, conseguentemente, il termine di riparazione applicabile non possa essere quello ordinario di tre giorni lavorativi. Si rimette all'Autorità giudicante la valutazione di un termine equo per il caso in esame, evidenziando come, a fronte di una segnalazione del 29.06.2021, TIM abbia risolto la problematica il 29.07.2022. A prescindere da quanto sopra, occorre precisare come l'utenza in parola sia attiva in tecnologia RTG e fruisca solamente del servizio fonia, come si evince dalla fattura che si produce (doc.n.2). Non potrà parimenti essere riconosciuto alcun indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 29.06.2022 - comunque privo di avvenuta consegna e dunque da considerarsi tamquam non esset - dato che l'udienza di conciliazione, termine ultimo per il computo di suddetto indennizzo, si è tenuta in data 21.07.2022, ampiamente nel termine di quarantacinque giorni previsto dalla Delibera 179/03/CSP Alla luce di quanto esposto è evidente la correttezza dell'operato di TIM SpA che, dunque, dovrà essere esentata da qualsivoglia addebito di responsabilità. In conclusione, si precisa che ad oggi persiste un insoluto pari ad € 24,52 (che TIM si riserva di precisare in sede d'udienza) che dovrà essere integralmente saldato. 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. [...omissis...]" L'utente ha quindi successivamente replicato nei termini che seguono: "In riscontro alle memorie difensive depositate da TIM S.p.A, la scrivente associazione a difesa dei Consumatori UNC — Unione Nazionale Consumatori delegazione di XXX, in nome e per conto della signora XXX— delega già presente agli atti —espone quanto segue. Nel mese di maggio e più precisamente il 25 maggio 2022, la linea della signora XXX, smetteva completamente di funzionare a seguito di un guasto attestato da TIM s.p.a e per cui la stessa compagnia telefonica, richiedeva intervento di società terza come già evidenziato dall'operatore. I reclami venivano eseguiti costantemente via telefono tramite il call center da parte della Cliente, senza però ottenere alcun riscontro da parte dell'operatore. Successivamente la signora XXX, essendo signora anziana con necessità di avere il numero di telefono attivo - anche per questioni di salute - si rivolgeva al nostro sportello, al fine di ottenere assistenza. Il giorno 29.06.2022, la scrivente associazione, avviava reclamo e GU5. La linea del cognato della signora XXX(peraltro suo vicino di casa), subiva lo stesso ed identico disservizio, perché la cameretta interrata di TIM era la stessa e quindi si provvedeva ad avviare istanza di provvedimento temporaneo GU5 (555183) e UG (540450), dove veniva riconosciuto il guasto e la responsabilità di TIM; la compagnia telefonica infatti si predisponendo ad equo indennizzo pecuniario per cui, già in sede di prima istanza si concludeva il contenzioso. E' particolare che, per caso identico e nello stesso luogo anche se per linee differenti, sia in sede di conciliazione e sia in sede di definizione, l'operatore, per la signora XXX, non ritenga che la mancanza del servizio sia unicamente imputabile a TIM s.p.a, perché malgrado gli avvisi a call center da Maggio 2022 nulla è stato fatto, se non dopo aver avviato GU5 a Giugno 2022. Il tempo utile quindi per ripristinare la linea e permettere di usufruire del servizio, era sicuramente superiore a giorni tre. Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, si fa presente che l'istanza di conciliazione o di definizione, non implica che l'operatore non sia tenuto a riscontrare nulla, ritenuto che il reclamo sia oggetto di possibile risoluzione della controversia prima che venga avviata l'udienza di conciliazione o di definizione. La signora XXX, proprio relativamente alla mancanza del servizio, non corrispondeva le bollette relative al periodo Giugno/Luglio, mentre si prestava a saldare le bollette successive ovvero relative al periodo per cui il servizio riprendeva a funzionare. Per tutto quanto sopra esposto, la scrivente associazione: RICHIEDE a codesta Autorità, di rigettare le memorie difensive di TIM S.p.A e di accogliere le seguenti richieste: - a) storno insoluto servizio non usufruito; - b) indennizzo pecuniario mancata funzionalità del servizio per giorni sessantadue; - c) indennizzo pecuniario per mancata risposta al reclamo".

L'istruttoria eseguita dall'Ufficio ha permesso di stabilire quanto segue. Preliminarmente, la domanda posta sub 1) si ritiene superata, in ragione - come emerso dalla disamina degli atti di cui al correlato procedimento GU5/541514/2022 - dell'intervenuta riattivazione della linea già in data 29.07.2022 (o comunque, secondo quanto dichiarato dall'utente, il giorno 01.08.2022). Tale ripresa di funzionalità ha quindi permesso l'archiviazione del relativo procedimento alla data del 02.08.2022 e, come successivamente rappresentato dall'ufficio procedente, eventuale successivo disservizio avrebbe dovuto essere fatto oggetto di nuova e specifica apertura procedimentale. Venendo quindi alla richiesta di cui al punto 2), va ricostruito che con il prodromico UG/535210/2022 e correlato GU5/535212/2022 era stato denunciato e quindi gestito un disservizio che, a causa di problemi fognari riscontrati presso una cameretta interrata (gestiti da ditta terza manutentrice), era stato preso in carico da Tim soltanto a partire dal 16/07 (data di termine dei relativi lavori) per poi essere risolto il 21/07, giorno, tra l'altro, nel quale le parti, incontratesi in udienza, chiudevano la stessa con verbale negativo. Poiché in data 25 luglio il disservizio si ripresentava, l'utente depositava il 27.07.2022, collateralmente al formulario GU14, nuovo procedimento d'urgenza recante n. GU5/541514/2022. Dalle risultanze di quest'ultimo la linea, secondo quanto riportato da Tim, si sarebbe ripristinata il 29.07 mentre secondo l'utente ciò sarebbe avvenuto solo alla data del 01.08.2022

(circostanza non confutata dal gestore). Va ora rammentato 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, allorquando l'utente non possa pienamente godere del servizio acquistato e l'operatore non abbia risolto 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; ai sensi, infatti, dell'art. 1218 c.c. e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (ex multis, Cass. S.U., sent. n. 7996 6 aprile 2006) recepito anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Si deve pur aggiungere, tra l'altro, che "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (così delibera Agcom n. 69/11/CIR; conformi, delibere Agcom n. 9/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR, ecc.). Nel caso di specie, va rilevato che a fronte del primo disservizio già intervenuto in data 25 maggio, l'utente non ha documentato coevo specifico reclamo (a nulla vale, infatti, la dichiarazione di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche, se non viene indicata la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare la telefonata), di talchè la prima segnalazione di malfunzionamento risulta essere l'istanza di conciliazione stessa, depositata alla data del 29.06.2022 quale UG/535210/2022 (i reclami effettuati telefonicamente, in mancanza di idonea tracciatura, sono risultati, infatti, soltanto asseriti); inoltre, la dinamica dei fatti così come ricostruiti ha evidenziato l'impossibilità per il gestore di accedere alla cameretta di pertinenza lavori a seguito di perdita fognaria, la cui riparazione risultava essere di competenza di un condominio terzo (circostanza non negata dalla parte istante), con conseguente esclusione della responsabilità del disservizio in capo a Tim. Per quanto esposto, quindi, si ritiene che l'indennizzo per il disservizio lamentato possa essere ascritto al gestore per i soli periodi successivi al 16.07.2022: e, quindi, da quest'ultima data fino al 21.07.2022, nonchè dal 25.07.2022 (data di nuova interruzione) al 01.08.2022 (data di ripresa funzionamento comunicata dall'utente in seno al GU5/541514/2022 e non confutata dall'operatore), anche in considerazione del fatto che il gestore, nel prendere atto dall'utente in data 21 luglio della ripresa della funzionalità della linea, disponeva comunque in una propria relazione di chiudere la pratica "alla definitiva riparazione" (v. nota riportata alla pag. 3 delle memorie difensive). Conseguentemente, si ritiene possa spettare all'istante un indennizzo complessivo pari ad € 72,00 calcolato ai sensi dell'art. 6, comma 1 del competente Regolamento e così composto: - € 30,00 per il disservizio intervenuto tra i gg. 16.07.2022 e 21.07.2022 (€ 6 x 5 gg.); - € 42,00 per il disservizio intervenuto nel lasso temporale 25.07.2022 — 01.08.2022 (€ 6 x 7 gg.) Il gestore dovrà inoltre, in ogni caso, provvedere a stornare ogni insoluto riferito a servizio non usufruito, a partire dal 25.05.2022 e fino alla ripresa dello stesso intervenuta in data 01.08.2022. Quanto alle sopraccitate determinazioni, si precisa che anche qualora fossero stati già presentati da altri utenti fatti simili a quelli oggi trattati, il Corecom, pur potendo prendere in considerazione precedenti decisioni, non è però da esse vincolato, in quanto la decisione finale dipende sempre dalla valutazione del caso specifico in esame (non ritenuto, peraltro, identico a quello dalla parte istante richiamato). Venendo infine alla richiesta di indennizzo pecuniario per mancata risposta al reclamo, si osserva che la stessa, peraltro indefinita, è stata posta soltanto in seno alle memorie di replica del 12.10.2022, sede, si rammenta, deputata unicamente alla contestazione delle avverse deduzioni; in ogni caso, anche qualora ci si riferisse a quello datato 29.06.2022 rinvenuto agli atti, va considerato che dello stesso non è stata prodotta ricevuta di trasmissione / avvenuto ricevimento da parte del gestore e, conseguentemente, lo stesso non potrà essere indennizzato. Tutto ciò premesso

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/07/2022, è tenuta a
- corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a € 72,00 a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio nei lassi temporali 16.07.2022 - 21.07.2022 e 25.07.2022 — 01.08.2022, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza; -
- stornare ogni insoluto riferito a servizio non usufruito, a partire dal 25.05.2022 e fino alla ripresa dello stesso

intervenuta in data 01.08.2022. Rigetta la domanda posta nel formulario introduttivo sub 1), nonchè quella posta sub c) nelle memorie di replica.

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