

DELIBERA 455/2022/CRL/UD del .../12/2022
E. Pxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/420488/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del .../12/2022;

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 modificata 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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di E. Pxxx del 01/05/2021 acquisita con protocollo n. 0206057 del 01/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, titolare della linea telefonica domestica 06.6xxx, con contratto TIM "Tutto Voce" lamenta il disservizio da isolamento verificatosi sulla propria utenza nei seguenti periodi: a) dal 13.03.2019 al 1.10.2019, b) dal 22.10.19 al 29.10.19 c) dall'11.11.19 al 27.01.20, d) dal 20.11.2020 al 4.12.2020; e) dal 9.02.2021 ed in corso ancora alla data di presentazione dell'istanza di conciliazione. Per i citati disservizi l'utente riporta i numeri di ticket di apertura guasto, nonché il protocollo di un'istanza GU5 presentata in data 7.03.2021 presso l'intestato Corecom Lazio con al numero 402809/2021. Premesso quanto sopra richiedeva: i. l'immediata riattivazione del servizio e sostituzione totale della linea già esistente perché decadente; ii. indennizzo per il malfunzionamento della linea per € 5.000,00; iii. lo storno di eventuali insoluti.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva di parte del 17.06.2021, si costituiva l'Operatore il quale, in via preliminare eccepiva l'inammissibilità dell'istanza per violazione dell'art. 6 Comma 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/Cons, in quanto la vertenza de qua era già stata definita con verbale di accordo del 7.03.2019 raggiunto in sede di procedimento n°D/666/2018. Nel merito l'Operatore contestava come le avverse deduzioni e richieste fossero generiche, infondate e, comunque, totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. In particolare, la TIM osservava nel merito che l'utenza n. 06.6xxx era sempre rimasta attiva e funzionante in quanto da verifiche interne, non risultavano a sistema malfunzionamenti che avessero impedito alla parte istante la regolare e continua fruizione del servizio. Più in generale, secondo la prospettazione dei fatti operata dal Gestore, poiché l'impianto telefonico ove è ubicata l'utenza oggetto del presente procedimento è collocato in una zona di campagna, Il servizio fornito dall'operatore incontrava: "oggettive difficoltà tecniche e spesso anche meteorologiche, dovute all'ubicazione dell'utenza che chiaramente condizionano il funzionamento del predetto impianto". Sul punto la Tim precisava che, al fine di migliorare ulteriormente la qualità del servizio fornito all'istante, eseguiva un intervento volto a bonificare le giunzioni dei cavi telefonici dell'impianto di cui trattasi. Poste tali premesse, il gestore rilevava l'impossibilità di riconoscere all'istante alcun indennizzo per il lamentato malfunzionamento della linea, atteso che l'art. 6 dell'Allegato A alla delibera Agcom 347/18/CONS, dispone la corresponsione di un indennizzo per l'interruzione del servizio soltanto qualora la stessa sia dipesa da "motivi tecnici, imputabili all'operatore". Concludeva, pertanto, chiedendo il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto e, in ogni caso, non provata. In sede di repliche:

con note di parte trascritte in Conciliaweb in data 27.06.2021, l'utente contestava le avverse deduzioni del Gestore in quanto infondate ed insisteva, nel rito, per l'ammissibilità delle proprie domande. Rilevava che i disservizi erano dimostrati dalle segnalazioni prodotte nonché sulla base di prove certe, anche fotografiche, puntualmente versate in atti. Nel confutare la tesi avanzata e non dimostrata dall'Operatore in forza del quale la TIM avrebbe effettuato lavori di bonifica dell'impianto, l'utente reiterava le proprie richieste, così come formulate in sede di istanza introduttiva.

3. Motivazione della decisione

Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute ed al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto la domanda di cui al punto sub i. dell'istanza introduttiva, diretta ad ottenere un intervento tecnico per l'immediata riattivazione del servizio e la sostituzione totale della linea già esistente perché decadente è inammissibile, in quanto la fattispecie non è contemplata dal Regolamento indennizzi ed è diretta ad ottenere una statuizione modificativa dello stato di fatto e di diritto che esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione ai sensi dell'art.20, comma 4 cit. Altresì, le detta richiesta si palesa estranea alla cognizione del presente procedimento, poiché l'organo adito non è comunque competente a pronunciarsi in questa sede con provvedimenti contenenti obblighi di fare o non fare quale sarebbe la condanna dell'operatore alla riparazione del guasto e/o all'esecuzione di lavori sull'impianto. Per quanto viceversa attiene le restanti domande di indennizzo, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile in quanto afferente periodi di disservizio verificatisi sulla linea 06.66xxx, successivamente all'accordo transattivo del 7.03.2019. Nel merito, la domanda di indennizzo per il malfunzionamento dell'utenza, ex art. 6 Del. 347/18/CONS, è fondata; ed invero, dalle tempestive segnalazioni telefoniche (apertura ticket guasto) nonché dall'istanza GU5 depositata presso lo scrivente Organo e che l'utente riporta a conferma delle proprie contestazioni si evince che nei periodi dal 13.03.2019 al 1.10.2019, dal 22.10.19 al 29.10.19, dall'11.11.19 al 27.01.20, dal 20.11.2020 al 4.12.2020 e dal 9.02.2021 venisse contestato un malfunzionamento da isolamento completo della linea voce. Pertanto, il caso di specie contempla l'ipotesi prevista ex art. 6 comma 1 ex All. A Del. 347/18/Cons a mente del 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 d'interruzione." A fronte di ciò non offrono idonea confutazione le generiche allegazioni del Gestore il quale non ha dimostrato di aver posto in essere tutte le attività tecniche possibili alla risoluzione del problema né a depositato i tabulati comprovanti la presenza di regolare traffico fonia, nel periodo oggetto di contestazione. Ed invero, 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. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere prima facie considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori". E non solo. Sul punto, neppure possono ritenersi meritevoli di accoglimento le doglianze della società convenuta in merito alla presenza di "oggettive difficoltà tecniche e spesso anche meteorologiche, dovute all'ubicazione dell'utenza" in una zona di campagna, in quanto nel caso di specie la circostanza addotta dall'operatore non giustifica la mancata fruizione del servizio da parte dell'istante; ed infatti, se non può addossarsi alla società medesima il fatto che l'utenza fosse collocata in una zona agricola geograficamente non "ottimale", è anche evidente che l'operatore ha il compito di verificare le cause dell'interruzione del servizio e di predisporre con urgenza tutte le attività necessarie alla riattivazione. Al riguardo, l'operatore non ha prodotto alcuna documentazione attestante la doverosa diligenza quanto al ripristino della linea e nemmeno ha provato di avere effettivamente realizzato in loco lavori di bonifica sui cavi, come dedotto in memoria. Nel caso in esame, si evidenzia quindi una responsabilità in capo all'operatore, con conseguente diritto dell'utente all'indennizzo. Poste tali premesse, l'indennizzo sarà dovuto per i periodi sopra evidenziati e, più in particolare: a) dal 13.03.2019 al 1.10.2019, detratti i 2 giorni previsti dalla carta dei Servizi per la tempestiva risoluzione del guasto così per € 6,00 su 200 giorni complessivi di disservizio voce per € 1.200,00; b) dal 22.10.19 al 29.10.19, detratti i 2 giorni previsti dalla carta dei Servizi per la risoluzione del guasto così per € 6,00 su 5 giorni di disservizio voce per € 30,00; c) dall'11.11.19 al 27.01.20, detratti i 2 giorni previsti dalla carta dei Servizi per la risoluzione del guasto così per € 6,00 su 75 giorni complessivi di disservizio voce per € 450,00; d) dal 20.11.2020 al 4.12.2020 detratti i 2 giorni previsti dalla carta dei Servizi per la risoluzione del guasto così per € 6,00 su 12 giorni complessivi di disservizio voce per € 72,00; e) dal 9.02.2021 e fino al 27.04.2021 (data di celebrazione dell'udienza di conciliazione) detratti i 2 giorni lavorativi previsti dalla carta dei Servizi per la risoluzione del guasto così per € 6,00 su 75 giorni complessivi di disservizio voce per ulteriori € 450,00. L'indennizzo complessivo dovuto in favore dell'utente per l'isolamento della linea voce, conseguentemente, ammonta a complessivi € 2.202,00. Si dispone altresì il rimborso dei canoni, laddove pagati, nei periodi oggetto di disservizio

e sopra riportati. iii. La domanda di storno dell'insoluto può essere accolta limitatamente agli accertati periodi di disservizio. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della sig.ra G. Fxxx e pertanto la società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, ut sopra rappresentata, mediante bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza ed entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento: i. € 2.202,00 (duemiladuecentodueeuro/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento della linea voce 06.6xxx, ex art. 6, comma 1 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. nonchè al rimborso dei canoni, laddove pagati, nei periodi oggetto di disservizio come sopra meglio riportati e descritti unitamente allo storno dell'insoluto per i periodi interessati dal disservizio. Spese di procedura compensate.

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. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

5. La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 02/12/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini