

DELIBERA N. 19/2023

XXXXXXXXXSRL/TIM SPA

(GU14/582805/2023)

Il Corecom

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 03/07/2023;

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 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “*Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni*”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31/03/2023 tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXSRL del 30/01/2023 acquisita con protocollo n. 0024289;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante contesta quanto di seguito: “*Mancato funzionamento della linea telefonica aziendale per oltre 4 mesi (dal 09/11/2021 al 17/03/2022 circa).*”

In base a tali premesse, l’istante chiede;

- i. L’indennizzo per mancato utilizzo del servizio telefonico;
- ii. Il rimborso delle fatture pagate nel periodo di mancata fruizione dei servizi.

Allega:

- Copia del reclamo inviato mediante posta elettronica certificata al gestore in data 02/12/2021 con relativa ricevuta di consegna;
- Copia del reclamo inviato mediante posta elettronica al gestore in data 10/12/2021;
- Copia del reclamo inviato mediante posta elettronica certificata al gestore in data 21/12/2021 con relativa ricevuta di consegna;
- Copia del reclamo inviato mediante posta elettronica certificata al gestore in data 10/01/2022 con relativa ricevuta di consegna;
- Copia del reclamo inviato mediante posta elettronica certificata al gestore in data 03/03/2022 con relativa ricevuta di consegna;
- Copia del reclamo inviato mediante posta elettronica certificata al gestore in data 10/03/2022 con relativa ricevuta di consegna;
- Copia del reclamo inviato mediante posta elettronica certificata al gestore in data 01/04/2022 con relativa ricevuta di consegna;
- Copia del reclamo inviato mediante posta elettronica certificata al gestore in data 31/05/2022 con relativa ricevuta di consegna.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: *“ In via preliminare si segnala l'inammissibilità dell'istanza di definizione per intervenuta violazione dell'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS.*

L'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS prevede che "In udienza (di conciliazione, n.d.a.) le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante". Nella precedente fase di conciliazione, l'istanza è stata promossa in nome

e per conto della XXXXXXXX Srl, il cui asserito rappresentante legale, non ha dimostrato la propria qualità, nè tramite apposita visura nè, tantomeno, con il deposito di procura speciale. Si domanda, pertanto, in via preliminare che l'istanza venga dichiarata inammissibile per la violazione dell'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS. Si segnala, inoltre, l'inammissibilità delle domande volte a formulare domande risarcitori.

Si ritiene opportuno sollevare l'eccezione di inammissibilità della richiesta avversaria, attesa la natura dichiaratamente risarcitoria della medesima che – quantificata in € 10.000 – risulta svincolata dalle ipotesi normativamente previste ex delibera 347/18/CONS e, dunque, dotata di funzione satisfattiva e non meramente compensativa, con conseguente inammissibilità giusto quanto previsto dell'art. 20 co. 4 5 della Delibera AGCOM 359/19/CONS ("L'Organo Collegiale 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 nonchè di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno). A tutto concedere, come da giurisprudenza costante anche dell'Agcom, la richiesta avversaria, potrebbe, ove ne ricorressero i presupposti (circostanze che nel caso di specie si contesta fermamente), essere ricondotta nell'alveo degli indennizzi previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle Condizioni generali di contratto dell'operatore convenuto (v. sul punto, Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 1/11 e altre conformi: "Ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/11/CONS, le richieste che possono essere esaminate dall'Autorità sono ope legis limitate, in fatto di indennizzi, a quanto previsto dal contratto, dalle carte dei servizi nonchè nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Il principio di tutela del contraente più debole deve pertanto condurre alla rettifica delle istanze inesatte, con la conseguenza che le domande di risarcimento danni devono essere qualificate come domande di indennizzo contrattuale.").

Pertanto, nella denegata ipotesi in cui le eccezioni svolte non dovessero essere accolte, Tim potrà tutt'al più, ove dovessero ricorrerne i presupposti (quod non), indennizzare l'istante ai sensi della legislazione di settore vigente, dovendo invece essere respinta ogni richiesta pecuniaria generica, non provata e, ad ogni buon conto, di importo eccessivo. Si domanda, pertanto, in via preliminare che la domanda risarcitoria formulata dall'istante venga dichiarata inammissibile, perchè formulata in violazione dell'art. 20 co. 4 e 5 della Delibera Agcom 359/19/CONS.

Fermo quanto precede, si eccepisce nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, totalmente prive di riscontro documentale.

In particolare, la parte istante sostiene di aver subito presunti disservizi sulla linea n. 0872/XXXXXXXX che, senza soluzione di continuità, dal 9/11/2021 al 17/3/2022, avrebbero impedito l'uso del servizio e, sulla scorta di tali presupposti, domanda di ottenere indennizzi e rimborsi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza neppure indicare puntualmente il dies a quo ed il dies ad quem dei singoli episodi e, comunque, le modalità con le quali l'asserito disservizio si sarebbe manifestato. Non si comprende, infatti, se lo stesso sia consistito in una interruzione di servizi o in un semplice malfunzionamento o in altro. Ad ogni buon conto, Tim eccepisce l'infondatezza e la mancanza di prova delle allegazioni avversarie; l'istante, invero, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da Tim. Inoltre, controparte non ha depositato le fatture per le quali oggi viene richiesto lo storno/rimborso, nè la prova del pagamento, mentre, in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata stante l'impossibilità di accertare l'an, il quomodo ed il quantum della fatturazione

asseritamente indebita" (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito il mancato accoglimento della domanda "non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno" (v., ex multis Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale "la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse"; ed anche Agcom, del n. 161/16/CIR per la quale "non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica").

Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Si confida pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate.

Ferme quanto dedotto ai punti che precedono, l'esponente società reputa opportuno compiere le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, sulla scorta di quanto è emerso da controllo all'interno dei propri sistemi.

Come accennato poco sopra, l'istante sostiene di aver subito malfunzionamenti che avrebbero impedito di utilizzare la linea internet n. 0872XXXXXXX, continuativamente dal 9/11/2021 al 17/3/2022. Quanto lamentato ex adverso non trova riscontro nei sistemi di Tim. Infatti, dalle verifiche operate a sistema, è emerso che l'utenza intestata alla XXXXXXXX Srl è stata oggetto di alcuni parziali e, comunque, temporanei malfunzionamenti che, peraltro, l'operatore ha chiuso entro i termini previsti dalle condizioni di contratto.

I tickets aperti ex adverso, sono tutti legati ad ipotesi di forza maggiore o, comunque, fatto non imputabile a Tim dato che emerge dalla visione del retrocartellino che si allega in uno alla presente memoria.

I servizi attivi sulla linea, dunque, sono stati ripristinati entro i termini previsti dal contratto o, comunque, nel più breve tempo possibile, in applicazione delle condizioni generali di abbonamento, regolanti la fattispecie de qua.

In ragione di quanto dedotto il malfunzionamento non può essere ritenuto suscettibile di indennizzo, atteso quanto previsto dall'art. 7 (Segnalazioni guasti – Riparazioni) delle condizioni generali di abbonamento che espressamente stabilisce che “Tim fornisce un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti attivo 7 giorni su 7. 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. Nel caso di ritardo imputabile a TIM, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest’ultima corrisponde su richiesta del Cliente, gli indennizzi e. fermo restando che TIM non è in nessun caso responsabile se il ritardo è attribuibile a forza maggiore o a eventi non direttamente attribuibili alla stessa Tim”.

Conseguentemente, nulla può essere riconosciuto a favore dell’istante. Non sono presenti a sistema ulteriori malfunzionamenti e, comunque, non sono documentati ulteriori reclami o segnalazioni che possano dimostrare l’invocata continuità del malfunzionamento.

Pertanto, Tim ha anche riscontato con missiva scritta del 30/3/2022, le comunicazioni allegate nel presente procedimento. Nel caso di specie, dunque, non sussistono i presupposti per riconoscere a favore dell’istante nessuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS.

L’istante, come accennato poco sopra, domanda altresì il rimborso di conti e importi non meglio precisati. Anche tali doglianze avversarie risultano infondate.

Da un lato, infatti, non risultano disservizi indennizzabili o, comunque, opportunamente segnalati, tali da confermare la fondatezza delle deduzioni avversarie. Sotto altro profilo, comunque, a tutto voler concedere, un eventuale malfunzionamento riscontrato sulla linea non costituirebbe fattispecie idonea a incidere sulla correttezza delle fatture emesse, di cui non è possibile richiedere il rimborso o lo storno, neppure parziale. E invero, ferme le eccezioni poco sopra sollevate, l'art. 6 delibera 347/18/CONS non prevede, comunque, alcuno storno o rimborso e l'eventuale indennizzo ivi previsto, comprende anche il ristoro degli addebiti effettuati dall'operatore in costanza di contratto.

Pertanto, all'istante non potrà essere riconosciuto alcuno storno o rimborso.

Ogni richiesta di controparte dovrà, pertanto, essere rigettata.

Tim S.p.A. chiede al Corecom Abruzzo di voler:

1. In via preliminare, accertare e dichiarare l'inammissibilità dell'istanza di definizione avversaria per intervenuta violazione dell'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS;

2. In via preliminare, accertare e dichiarare l'inammissibilità della domanda risarcitoria formulata dall'istante, perché in violazione dell'art. 20 co. 4 e 5 della Delibera AGCOM 359/19/CONS e dunque inammissibile in tale sede.

3. Nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto e, comunque, in quanto non provata per i motivi sopra esposti”

Allega:

- Condizioni generali di contratto per l'accesso al servizio telefonico;
- Retrocartellino dei disservizi sulla linea n. 0872/XXXXXXXXX;
- Missiva di Tim del 30/03/2022.

3. Le repliche dell'istante

In riferimento alle memorie presentate da Tim SpA relative alla controversia di cui all'oggetto, l'istante replica dichiarando che: *“Risulta infondata l'eccezione relativa alla asserita violazione dell'art. 9, comma 4, del regolamento di cui alla delibera 353/19/CONS, dal momento che il Sig. xxxxxxxxx è il legale rappresentante della scrivente società e che in tale veste ha dato corso alla presente procedura e che in nessun passaggio l'art. 9 del regolamento menzionato prevede la sanzione della “inammissibilità” della domanda per fatti attinenti alla presenza delle parti e dei loro legali rappresentanti. In ordine alla seconda eccezione, si rappresenta come con la presente iniziava la società intende chiedere la condanna di Tim SpA all'indennizzo nella misura indicata nelle condizioni generali di contratto e nella carta dei servizi applicata dalla controparte, riservandosi, naturalmente, di agire in sede giudiziaria al fine di ottenere la condanna di Tim al risarcimento di tutti i maggiori danni subiti in forza del lamentato disservizio. Contrariamente da quanto assunto da controparte lo scrivente ha prodotto l'intera corrispondenza composta da n. 7 pec con la quale ha contestato malfunzionamenti e disservizi da parte dell'operatore telefonico. Il dies a quo ed il dies ad quem, dunque, oltre che riportati in dettaglio nell'atto introduttivo, risultano dalla semplice disamina della detta documentazione. In ordine alla prova del disservizio, sarebbe un controsenso giuridico imporre alla scrivente l'onere di fornire la prova negativa del non funzionamento della propria linea telefonica. Di nessun pregio è la contestazione relativa alla mancata prova degli addebiti di cui si chiede il ristoro dal momento che l'indennizzo richiesto è indicato nelle condizioni generali di contratto e dalla carta dei servizi applicata da Tim, così come la doglianza relativa alla mancata prova del rapporto contrattuale dedotto, in ragione del fatto che il gestore non ha mai contestato la sussistenza dello stesso, né in fase pre contenziosa, né in questa fase. Ciò per non dire che la stessa fa menzione degli interventi manutentivi posti in essere, con ciò confermando implicitamente la sussistenza del rapporto contrattuale. Sarebbe stato, inoltre, onere della controparte fornire la prova certa, circostanziata e documentale del corretto funzionamento del servizio offerto, cosa che, come è evidente, è mancata del tutto”*. Per quanto sopra dedotto, XXXXXXXXX Srl chiede l'accoglimento della propria istanza.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante risultano essere accoglibili per le ragioni di seguito indicate.

Prima di entrare nella valutazione di merito delle stesse, corre obbligo di precisare quanto segue.

Relativamente alla eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore per intervenuta violazione dell'art. 9, comma 4, Del. 353/19/CONS, si significa quanto segue.

Tim Spa ha dichiarato che nella precedente fase di conciliazione, l'istanza è stata promossa in nome e per conto della XXXXXXXXX Srl, il cui asserito rappresentante legale non ha dimostrato la propria qualità, nè tramite apposita visura, nè, tantomeno, con il deposito di procura speciale, in violazione di quanto indicato dall'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS in cui si prevede che *"In udienza (di conciliazione, n.d.a.) le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante"*.

Sul punto giova rammentare che l'art. 9, co., 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS attribuiva alle parti anche la facoltà di delegare altri soggetti a presenziare l'udienza di conciliazione in quanto prevedeva che :*"In udienza (di conciliazione, n.d.a.) le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante. Le parti, inoltre, possono farsi rappresentare da soggetti appositamente delegati"*.

E' opportuno, nondimeno, precisare che il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche è stato sottoposto a modificazioni che, sul punto, hanno portato l'Autorità garante stabilire, nell'art. 7 dell' allegato C alla Delibera n. 358/22/CONS che :*"Per le utenze intestate a persone giuridiche, fatta salva la possibilità di avvalersi di un soggetto accreditato, le istanze sono presentate, attraverso l'area personale della persona giuridica, dal rappresentante legale - o da soggetto da questi delegato mediante procura redatta con l'apposito web form presente in piattaforma- il quale, accedendo*

con le modalità di cui al comma 1, provvede alla creazione di un account della ditta e ai successivi adempimenti”.

Dalla disamina degli atti relativi al procedimento Ug n. 573841/2022, a cui il presente procedimento di definizione è collegato, risulta che la parte istante è stata rappresentata in udienza dal Sig. xxxxxx e che la stessa persona risulta avere partecipato ed avere concluso con verbale di mancato accordo il tentativo di conciliazione.

Dalla documentazione inserita dalla parte istante nel procedimento di definizione in oggetto, inoltre, emerge che il legale rappresentante, antecedentemente alla data di sottoscrizione definitiva del verbale di mancato accordo, si è avvalso della facoltà di delegare altra persona (coincidente con la persona presente nel procedimento ug/573841) al compimento delle attività relative al procedimento, tra cui la conciliazione della lite e la firma del verbale conclusivo, mediante il modello di procura, riservato alla persona giuridica, redatta con l'apposito web form presente nella piattaforma telematica Conciliaweb,

Dalla ricostruzione effettuata emerge, pertanto, che, a causa di una anomalia tecnica imputabile al sistema telematico Conciliaweb, il modello di procura non è comparso tra gli atti allegati nel fascicolo documentale della istanza del tentativo di conciliazione, ma in quello relativo al presente procedimento di definizione.

La conformità del documento inserito nel fascicolo documentale al modello di procura previsto dall'art. 7 dell' allegato C alla Delibera n. 358/22/CONS, l'antecedenza temporale del deposito della delega del legale rappresentante ad altra persona alla sottoscrizione del mancato accordo relativo al tentativo di conciliazione, la corrispondenza della persona indicata nel modello di procura al soggetto che ha partecipato e concluso il tentativo di conciliazione, sono elementi che consentono di affermare che il tentativo di conciliazione Ug n. 573841/2022, a cui il presente procedimento di definizione è collegato, è stato presentato e concluso correttamente alla presenza del delegato indicato nel modello di procura, riservato alla persona giuridica, redatta con l'apposito web form presente nella piattaforma telematica Conciliaweb dal legale rappresentante della società XXXXXXXXX Srl.

L'eccezione di inammissibilità formulata da Telecom in questi termini, pertanto, non risulta essere meritevole di accoglimento.

Relativamente alla ulteriore eccezione di inammissibilità dell'istanza posta dall'operatore in ordine alla natura risarcitoria della richiesta in essa contenuta, si esprimono le seguenti considerazioni.

E' orientamento ormai unanime dell'Autorità di Garanzia delle Comunicazione e dei Corecom che “Se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa 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 iuris indicato dalla parte” (cfr. delibera Agcom n. 529/09/CONS; Corecom Emilia-Romagna, delibera n. 8/2011).

Pertanto, sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'oggetto della pronuncia del Corecom può riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, come nel caso in esame, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

Sotto questo profilo, quindi, non viene accolta l'eccezione di inammissibilità formulata da Tim SpA. Ciò premesso, si rileva altresì che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi e/ rimborsi 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 Giudiziaria Ordinaria per il maggior danno. E', dunque, esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del giudice ordinario.

Entrando nel merito della istanza la parte istante lamenta di aver subito disservizi sulla linea n. 0872/XXXXXXXX che, senza soluzione di continuità, dal 9/11/2021 al 17/3/2022, avrebbero impedito l'uso dei servizi telefonici e, sulla scorta di

tali presupposti, chiede la refusione degli indennizzi ed il rimborso di quanto pagato nel periodo di mancata fruizione della linea telefonica.

Più in particolare, rispetto al malfunzionamento riscontrato l'istante ha dichiarato di aver effettuato diverse segnalazioni a mezzo pec nelle date del 02/12/2021, 21/12/2021, 10/01/2022, 03/03/2022, 10/03/2022, 01/04/2022 e 31/05/2022, nelle quali comunicava l'assenza totale dei servizi fonia e dati collegati alla utenza telefonica 0872/XXXXXXXX, asserendo che la situazione di assoluta assenza dei servizi ha coperto integralmente il periodo intercorrente tra le date del 09/11/2021 e il 17/03/2022.

L'operatore, di converso, sostiene che i tickets aperti dall'istante sono tutti legati ad ipotesi di forza maggiore o, comunque, a fatti non imputabili a Tim e che, comunque, i servizi attivi sulla linea sono stati ripristinati entro i termini previsti dal contratto o, comunque, nel più breve tempo possibile, in applicazione delle condizioni generali di abbonamento, regolanti la fattispecie de qua.

L'operatore, inoltre, ha allegato agli atti la copia del retro cartellino da cui emerge la presenza della segnalazione dei guasti in data 17/01/2022 e 28/02/2022.

Relativamente a tale fattispecie, si rammenta che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento

giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto 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. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Va, tuttavia, richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr del. 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

A ciò si aggiunga che l'art. 13, commi 1 e 3 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: *“1. Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente; 3. Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7, e in misura pari al quadruplo di quelle di cui agli articoli 10 e 11”,* mentre il successivo art. 14, comma 4 prescrive che: *“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”.*

Da quanto è emerso dall'istruttoria risulta che l'istante ha provveduto ad aprire le segnalazioni per la presenza del guasto a partire dalla data del 02/12/2021, conformemente alle indicazioni delle Condizioni generali di contratto (art. 7 delle condizioni generali di abbonamento applicato al contratto in essere tra le parti per la fornitura del servizio fisso).

Dalla disamina delle pec inserite nel fascicolo documentale emerge che nella segnalazione del 02/12/2021 l'istante dichiarava : *“In data 16/11/2021 abbiamo richiesto telefonicamente al 191, l'assistenza per mancato funzionamento della linea telefonica fissa. E' stato aperto un ticket con il nr. 0068227111.*

I tecnici sono intervenuti più volte, ma il guasto non è stato risolto. Abbiamo sollecitato nuovamente l'intervento dei tecnici ed è stato aperto un nuovo ticket di assistenza in data 01/12/2021. A tutt'oggi il guasto non è stato ancora risolto”.

Nelle pec del 21/12/2021 e del 10/01/2022 l'istante confermava la persistenza del disservizio mentre nella pec del 03/03/2022 affermava che :*”Il problema è stato risolto ai primi di febbraio ma si sono ripresentati nuovamente a partire dal 28 febbraio 2022. Tempestivamente abbiamo contattato l'assistenza tecnica al nr. 191 ed aperto una nuova segnalazione. A tutt'oggi il problema non è stato ancora risolto”.*

Nelle successive pec del 01/04/2022 e 31/05/2022 l'istante avanzava richiesta di indennizzi e risarcimenti per i disservizi precedentemente segnalati rispetto ai quali l'operatore ha prodotto la richiesta di diniego in data 30/03/2022.

Pertanto, nel caso di specie, l'istante ha documentato in atti di avere segnalato telefonicamente dalla data del 16/11/2021 il guasto e con le successive comunicazioni ha confermato la persistenza dello stesso fino all'inizio del mese di febbraio per poi nuovamente comunicare la presenza dei disservizi dalla data del 28 febbraio 22 fino al 17 marzo 2022.

Avendo l'istante dimostrato di aver provveduto a segnalare il disservizio nel mese di novembre 21 e poi successivamente nei mesi di dicembre, gennaio e marzo 22 per i periodi compresi tra il 16 novembre ed il 1 febbraio 22 e successivamente dalla data del 28 febbraio 22 e 17 marzo 22 ed essendosi il gestore limitato a dichiarare la presenza delle stesse senza tuttavia produrre in atti la documentazione relativa al traffico generato dalla utenza telefonica nel periodo intercorrente tra il mese di novembre 2021 ed mese di marzo 2022 da cui poter effettivamente escludere la configurazione della fattispecie della interruzione totale dei servizi fonia ed adsl collegati alla utenza telefonica 0872/XXXXXXXX, così come sostenuto dall'istante, si ritiene possa trovare applicazione dell'art. 6 , comma 1, del Regolamento indennizzi secondo cui : *“In caso*

di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a € 6 per ogni giorno di interruzione”.

Pertanto, in applicazione alle norme regolamentari sopra richiamate, avendo l'istante dimostrato di aver effettuato la segnalazione entro tre mesi dall'avvenuta conoscenza del disservizio medesimo ed in mancanza di documentazione prodotta dall'operatore in ordine alla corretta regolarità dei servizi, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio patito dal 19/11/2021 (vale a dire 3 giorni dopo la data di avvenuta segnalazione ex art. 7 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico Tim) al 01/02/2022 (giorno di conclusione del disservizio dichiarato dall'istante nella pec del 03/03/2022), per un periodo totale di **74 giorni**, e dal 03/03/2022 (data entro cui l'operatore avrebbe dovuto provvedere al ripristino dei servizi a seguito della segnalazione del 28 febbraio dichiarato nella pec del 03/03/2022, come previsto dal citato art. 7 delle Condizioni generali di abbonamento Tim) al giorno 17/03/2022, per un totale di **14 giorni** e, quindi, per il periodo complessivo di giorni **88**, la somma pari ad **euro 2.112,00** (duemilacentododici/00), ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 comma 3, di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i . (€ 24,00 * 88 gg).

Per le medesime ragioni Tim Spa dovrà provvedere a stornare e o rimborsare le fatture emesse durante i periodi suddetti, vale a dire dal 19/11/21 al 1/2/22 e dal 3/3/22 al 17/3/22.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente

DELIBERA

1. Il Co.re.com Abruzzo accoglie l'istanza prodotta dalla società XXXXXXXXX Srl nei confronti dell'operatore Tim SpA nei termini sopra evidenziati.

2. La società Tim Spa è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'indennizzo pari ad € 2.112,00 (€ 6,00 * 2 servizi principali * ut. Aff. * 88 gg) ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 commi 1 e 3, di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. i., per il disservizio patito sulle linee fonia e dati collegate alla utenza telefoniche 0872/XXXXXXXX per un periodo totale di 88 giorni, per le ragioni espresse in premessa.
3. La società Tim SpA è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante provvedendo al rimborso delle fatture emesse durante il periodo compreso tra le date del 19/11/2021 e 01/02/2022 e dal 03/03/2022 al 17/03/2022, per le ragioni sopra evidenziate.
4. La società Tim S.p.A. è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
9. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

L'Aquila, 03/07/2023

f.to Il Presidente
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii.