

DELIBERA N. 39

**XXXXXX BAGNARELLI / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/409639/2021)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Il Co.Re.com Abruzzo del 06/08/2021;

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 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. 296/18/CONS;

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

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il

Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell'Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020, recante *“Proroga 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 e delle relative convenzioni”*;

RICHIAMATA la delibera del Co.Re.Com Abruzzo n. 1 del 26/01/2021 con la quale si è proceduto alla presa d’atto della delibera n. 683/20/CONS che ha disposto la proroga di un anno dell’Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 e delle Convenzioni attuative concernenti l’esercizio delle funzioni delegate ai Co.Re.Com , in scadenza al 31/12/2020;

VISTA l’istanza di XXXXX BAGNARELLI del 29/03/2021 acquisita con protocollo n. 0152472 del 29/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, per il tramite dell’Associazione Federconsumatori Lazio contesta quanto di seguito: “L’istante ha un contratto relativo al servizio telefonico con Tim (o Telecom Italia) con numero fisso 0863XXXX.

A partire dalla data del 20.08.2019 la linea fissa relativa all’abitazione sopraindicata non funziona. Innumerevoli sono le segnalazioni effettuate dal Ns. assistito, sia mediante servizio clienti, sia per pec !!! Ad oggi, nulla si è ancora risolto.

Inoltre, avendo l'associato un impianto di riscaldamento gestibile da remoto, non funzionando la linea telefonica, l'impianto medesimo non può essere gestito. Tim (o Telecom Italia) avrebbe, inizialmente, preteso addebitare il non funzionamento della linea fissa ad un problema nella linea telefonica di casa.

Si contesta quanto dedotto da Tim.

Il Sig. Bagnarelli ha chiamato un tecnico che ha verificato l'impianto e ha stilato una relazione tecnica asseverata dove si riferisce che "è stata riscontrata l'assenza della linea telefonica esterna proveniente e gestita dal gestore telefonico".

Si contesta quanto dedotto da Tim nel verbale di conciliazione negativo dove la Società telefonica si limita ad affermare, senza fornire alcuna prova, che "il disservizio da quando è segnalato non è dipeso da cause imputabili a Tim".

Si rammenta: che l'operatore telefonico ha l'obbligo di garantire un servizio continuo ed efficiente. Rappresenta un grave inadempimento contrattuale di Tim (o Telecom Italia) quello di non garantire un servizio di fonia fissa e per un tempo così lungo. E' evidente che l'operatore non può discolarsi semplicemente affermando che il disservizio non sarebbe alla stessa azienda imputabile; Tim, con il proprio comportamento, ha violato i più basilari principi di correttezza, trasparenza, professionalità, buona fede, che devono caratterizzare l'operato di ogni professionista, anche della Società telefonica in questione. Tim (o Telecom Italia), nel momento in cui gli è stato segnalato il problema, avrebbe dovuto attivarsi prontamente per risolvere il problema e ripristinare la funzionalità del servizio. Invece, dapprima ha affermato che il problema dipendeva da cause inerenti alla linea telefonica del Sig. Bagnarelli.

Quindi ha sostenuto che la risoluzione della problematica immediatamente segnalata fosse di competenza del consumatore. Quando, poi, si è fatto presente che tale affermazione era priva di ogni fondamento, allora Tim (o Telecom Italia) si è limitata ad affermare che la responsabilità in merito al disservizio lamentato non fosse imputabile

alla Società telefonica medesima. Tim (o Telecom Italia) ha lasciato il proprio cliente e tuttora lo lascia senza un servizio essenziale, qual è la telefonia fissa. Si ribadisce che è dal 20.08.2019 che il disservizio perdura !!! Il cliente è stato lasciato in balia degli eventi, senza che l'operatore sia stato in grado di trovare adeguata risoluzione al caso che ci occupa. Si osserva che Tim (o Telecom Italia) cerca di negare ogni responsabilità nella controversia che ci occupa ma, nonostante sia ben consapevole che il servizio non è erogato (ed infatti non vi è traffico telefonico !!!), continua ad emettere fatture e a prelevare gli importi che vengono corrisposti mediante addebito diretto.

Si precisa che il pagamento delle fatture è avvenuto senza riconoscimento di debito e, soltanto, quale extrema ratio, per evitare che Tim ponga in essere attività fortemente pregiudizievoli per il Sig. XXXX Bagnarelli, quali la sospensione ingiustificata del numero fisso o la sua perdita. Soltanto, di recente, atteso il grave inadempimento contrattuale posto in essere da Tim (o Telecom Italia), il Sig. Bagnarelli ha revocato il sistema di addebito diretto. Non avendo un servizio voce da oltre un anno (la linea fissa non funziona) ed essendo tale disservizio imputabile al solo operatore Tim (o Telecom Italia), il Sig. Bagnarelli ha diritto alla restituzione di quanto indebitamente pagato, per un servizio non fornito.

Tim non ha neppure fornito riscontro ai reclami. Si è limitata soltanto a comunicazioni interlocutorie, anche prive di fondamento. Nei reclami telefonici ha riferito che il problema segnalato era stato risolto ma così non è mai stato. In data 18.01.2021, si è discusso il tentativo di conciliazione obbligatorio che si è concluso con la redazione di un verbale negativo”.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i) condannare Tim S.p.a. (o Telecom Italia S.p.a.) a ripristinare, urgentemente, il servizio relativo alla linea voce che ci occupa (n. 0863XXXX);

- ii) condannare Tim S.p.a. (o Telecom Italia S.p.a.) a corrispondere l'indennizzo per malfunzionamento totale del servizio (interruzione del servizio) ai sensi della delibera cons n. 347/18 all. A, art. 6 co. 1 (6 € x 587 giorni (dal 20.08.2019 al 29.03.2021) = 3.522,00 €);
- iii) di condannare Tim S.p.a. (o Telecom Italia S.p.a.) a restituire gli importi indebitamente pagati per un servizio non reso (fatture successive al 20.08.2019 sino a quella da ultimo pagata, per un importo complessivo di € 694,30). Si precisa che gli importi risultano pagati perché le fatture sono oggetto di addebito diretto ma il pagamento è avvenuto senza riconoscimento di debito e soltanto per evitare ulteriori e pesanti azioni lesive;
- iv) di condannare Tim S.p.a. (o Telecom Italia S.p.a.) a stornare le eventuali fatture insolute per il periodo di disservizio che tuttora perdura;
- v) di condannare Tim S.p.a. (o Telecom Italia S.p.a.) a corrispondere indennizzo per mancata risposta a reclamo (€ 300,00); vi) nella denegata ipotesi in cui Tim S.p.a. (o Telecom Italia S.p.a.) abbia fatto perdere il numero fisso che ci occupa, di condannare Tim S.p.a. (o Telecom Italia S.p.a.) a corrispondere l'indennizzo per perdita della numerazione fissa, ai sensi della delibera Cons 347/18 all. A, art. 10 (€ 1.500,00, essendo il numero fisso in questione "storico". Si sottolinea che la linea è attiva dal 20.12.1973 e si allega una fattura risalente al 06.12.2000); vii) di condannare Tim S.p.a. (o Telecom Italia S.p.a.) a corrispondere le spese della procedura, tenendo conto anche le spese sostenute per effettuare la perizia tecnica allegata. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti in € 6.016,30 Allega: Relazione di verifica di impianto telefonico del 01/09/2020; Resoconto delle segnalazioni di disservizio effettuate il 20/08/2019, 17/11/2019, 19/11/2019, 15/12/2019, 17/12/2019, 23/12/2019 e 28/12/2019; Verbale di mancato accordo in ambito di conciliazione paritetica del

18/01/2021; Istanza di domanda di conciliazione presso organismo adr
– Tim e Associazione dei consumatori del 24/09/2020; Comunicazione
relativa all'avvenuto blocco dell'addebito diretto (pec con data di
avvenuta consegna 25/02/2021) ;

Elenco fatture

(Rp 01937890 del 05/10/2019 di € 34,90; Rp 02176124 del 07/11/2019 di € 38,80; Rp02375499 del 06/12/2019 di € 34,90 ; Rp00146746 del 08/01/2020 di € 34,90; Rp00264514 del 06/02/2020 di € 34,90; Rp00508450 del 05/03/2020 di € 34,90; Rp00619897 del 06/04/2020 di € 34,90; Rp01082582 del 05/06/2020 di € 34,90; Rp01265766 del 06/07/2020 di € 43,20; Rp01478685 del 06/08/2020 di € 53,01; Rp01604937 del 16/09/2020 di € 38,61; Rp01733355 del 16/10/2020 di € 39,90; Rp01946767 del 16/11/2020 di € 46,70; Rp02115365 del 16/12/2020 di € 42,80; Rp0069868 del 16/01/2021 di € 42,80); Attestazione di avvenuto pagamento a favore di Tim SpA tramite rid (08/08/19 € 33,52; 09/09/19 € 34,38; 08/10/19 € 34,90; 07/11/19 € 34,90; 06/12/19 € 38,80; 08/01/20 € 34,90; 10/02/20 € 34,90; 09/03/20 € 34,90; 08/04/2020 € 34,90; 08/05/20 € 34,90; 08/06/20 € 34,90; 08/07/20 € 34,90; 10/08/20 € 43,20; 14/09/20 € 53,01; 08/10/20 € 38,61; 09/11/20 € 39,90; 07/12/20 € 46,70 ; 08/01/21 € 42,80);

Fattura n. 1P00145400 del 06/12/2000 da cui rende prova della risalenza del possesso della utenza telefonica 0863XXXX ; Riepilogo delle condizioni contrattuali collegate alla utenza telefonica 0863XXXX “ Tuttovoce e Internet adsl “ con data di attivazione 20/12/1973.

Nelle memorie di replica depositate insiste sulla fondatezza della richiesta sottolineando come l'utenza sia stata disservita dal 20/08/2019 fino al 30/04/2021 come comprovato dalla Tim che, in relazione al provvedimento temporaneo, ha dichiarato in data 03/05/2021 l'avvenuto ripristino dal giorno 30/04/2021. Ribadisce la correttezza

del comportamento dell'istante che ha segnalato con pec del 07/12/2019 , 05/01/2020 e 08/08/2020 la presenza del disservizio.

Contesta la asserita presenza di causa di forza maggiore invocata dall'operatore per il malfunzionamento e mai provata in atti ufficiali, circostanza confermata dal fatto che, a seguito di sopralluogo tecnico del 30/04/2021, con la sostituzione del cavo della linea danneggiato, l'utenza telefonica è tornata a funzionare.

In ordine alla risposta ai reclami sostiene il diritto ad avere indennizzo perché il gestore non ha mai fornito adeguato e completo riscontro alle doglianze prodotte e dimostra di avere comunque provveduto ad effettuare il pagamento delle fatture fino al mese di febbraio 2021 che in assenza di servizio devono essere stornate.

Sostiene, infine, il diritto alle spese di procedura per la necessità di dover ricorrere fino in fondo alla definizione, per avere fatto reclami e segnalazioni, per avere sostenuto spese per perizie tecniche con costi indicati nelle fatture rilasciate.

A tal fine allega: Reclami via pec del 07/12/19, 05/01/20 e 08/08/20; fatture di febbraio, marzo ed aprile 21; Perizia tecnica del 22/04/21; Perizia tecnica del 30/04/21; Fattura tecnico incaricato; Copia del sollecito di pagamento inviato in pendenza della definizione della controversia; Foto del cavo oggetto di sostituzione da parte del tecnico Tim in data 30/04/21.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: "Le contestazioni avversarie sono del tutto infondate per i motivi di seguito esposti. L'utente lamenta un presunto malfunzionamento della linea telefonica n. 0863XXXX dal 20 agosto 2019 e chiede l'indennizzo previsto dalla normativa regolatoria.

In verità, la ricostruzione avversaria risulta in contrasto con le risultanze dei sistemi interni di Tim. Da quello che consta all'operatore la linea n. 0863XXXX è sempre stata attiva e funzionante (tranne che in alcuni casi sporadici ed isolati tempestivamente risolti dall'operatore) e controparte non è in grado di dimostrare il contrario stante l'assenza di allegazioni probatorie sul punto.

Pertanto, le richieste della parte istante sono infondate e dovranno essere inesorabilmente rigettate. Senza recesso alcuno dalle precedenti considerazioni l'esponente società ritiene opportuno effettuare alcune precisazioni nel merito della controversia.

Effettivamente la linea telefonica dell'istante ha subito un disservizio in data 12 dicembre 2019 che è stato tempestivamente risolto dall'operatore in data 25 dicembre 2019. In particolare, proprio in data 12 dicembre 2019 nell'impianto ove è ubicata l'utenza dell'istante si è verificato il guasto complesso di un cavo.

Ciò ha determinato la necessità da parte dell'operatore di effettuare un intervento tecnico specifico al fine di ripristinare il regolare funzionamento della linea telefonica di cui trattasi. Pertanto, senza recedere da quanto sinora detto, e ribadendo la correttezza delle attività dell'operatore, anche nella eventualità (che qui si contesta fermamente) in cui le contestazioni nei confronti di TIM dovessero essere ritenute fondate, non sarebbe possibile effettuare la liquidazione di alcun indennizzo.

Ed infatti, l'esponente società non può dunque in alcun modo ritenersi responsabile dei presunti disservizi lamentati dall'istante, attese le oggettive difficoltà tecniche sussistenti nel caso di specie e, in ogni caso, in quanto il presunto disservizio in parola sarebbe comunque ascrivibile a cause di forza maggiore.

È, dunque, evidente 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 all'istante di un indennizzo in

caso di completa interruzione del servizio soltanto qualora la stessa sia dipesa da “motivi tecnici, imputabili all’operatore” (circostanza che nel caso di specie non si è verificata). Occorre, inoltre, precisare che le segnalazioni di guasto depositate dall’istante nel fascicolo documentale sono datate 20 agosto 2019, 17 e 19 novembre 2019, 15, 17, 19, 23 e 28 dicembre 2019.

Tale circostanza dimostra, appunto, che i disservizi si sarebbero verificati solo sino al mese di dicembre 2019, come, peraltro, confermato dall’operatore. Dal mese di dicembre 2019 la linea oggetto del presente procedimento non ha subito alcun disservizio, tant’è che l’istante nel fascicolo documentale non ha depositato segnalazioni di guasto effettuate successivamente al mese di dicembre 2019.

L’utente al fine di dimostrare la fondatezza delle proprie doglianze (e quindi il presunto malfunzionamento della linea telefonica dal 20 agosto 2019 ad oggi) avrebbe dovuto allegare e/o dimostrare di aver inviato, preventivamente, rituale segnalazione di guasto/reclamo ed invece, come detto, non ha adempiuto a tale onere (si ribadisce che nel fascicolo documentale non sono presenti segnalazioni successive al mese di dicembre 2019).

Ed infatti, se è vero che, alla luce dei consolidati principi desumibili dall’art. 1218 cod. civ. il creditore della prestazione (l’utente, nel contratto di somministrazione dell’utenza telefonica) è tenuto unicamente a dimostrare la fonte dell’obbligazione (contratto di utenza) e a lamentare l’inadempimento, spettando poi all’operatore la dimostrazione di aver correttamente adempiuto o di non averlo potuto fare per fatto dello stesso creditore o per causa di forza maggiore, è altrettanto vero, che l’indennizzo dovuto ai sensi del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS non compensa l’inadempimento dell’Operatore all’obbligazione principale e caratteristica del contratto di utenza (ossia, la somministrazione del servizio), bensì SOLO l’obbligo di intervenire tempestivamente nella riparazione del guasto.

Tale obbligo può dirsi sussistente solo a seguito della segnalazione dell'utente (infatti, l'art 13 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS richiama espressamente anche il precedente art. 6, riguardante il malfunzionamento del servizio).

Pur applicandosi i principi generali in materia di riparto dell'onere probatorio desumibili dall'art. 1218 cod. civ., l'utente che richieda l'indennizzo dovrà in conclusione allegare e dimostrare non solo la fonte dell'obbligazione contratto) ma anche il fatto costitutivo della esigibilità dell'indennizzo e cioè la segnalazione di guasto (v. per tutte la decisione Corecom Abruzzo n.184 del 23/11/ 2015). Anche per tale ulteriore motivo l'avversa richiesta di indennizzo va respinta. Parte istante, inoltre, lamenta inspiegabilmente e genericamente la presunta perdita della numerazione n. 0863XXXX, ma, anche in questo caso, le doglianze avversarie sono totalmente infondate in quanto il predetto numero è, ad oggi, attivo ed il Sig. Bagnarelli ne usufruisce regolarmente.

Parte istante lamenta genericamente anche una presunta carenza di interlocuzione da parte dell'operatore. Tuttavia, controparte omette di considerare che l'operatore ha sempre fornito pronta ed esauriente risposta alle segnalazioni ricevute, sia telefonicamente che per iscritto (si vedano le lettere di risposta di TIM depositate da controparte nel fascicolo documentale), sia infine per *facta concludentia* e cioè provvedendo alla soluzione del problema riscontrato/denunciato dall'utente.

Non risponde quindi al vero quanto lamentato da parte istante in merito alla carenza di interlocuzione dell'operatore che, si badi bene, indirizzava sempre le proprie lettere di risposta al medesimo indirizzo utilizzato quale recapito di fatturazione, sicché sussiste una presunzione di avvenuta ricezione. Anche la richiesta di indennizzo per il presunto mancato riscontro ai reclami è quindi infondata e dovrà essere inesorabilmente rigettata Sulla infondatezza della richiesta di rifusione delle spese di procedura. L'art. 20 co. 6 della Delibera AGCOM n. 353/19/CONS prevede che l'Autorità possa “riconoscere il rimborso delle spese”, ma dispone espressamente che le spese rimborsabili sono solo quelle “necessarie e giustificate per l'espletamento della

procedura”. Ebbene, l’istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura senza dimostrare alcunché a riguardo, come richiesto dalla norma citata. Non può, dunque, essere sufficiente una generica richiesta per ritenere “giustificata” la richiesta e quindi legittima la restituzione delle spese. Nessuna delle domande risulta, pertanto, meritevole di accoglimento.

3. Motivazione della decisione

Nel caso di specie l’istante lamenta l’asserito malfunzionamento del servizio voce dal 20 agosto 2019 al 30 aprile 2021, richiedendo il riconoscimento della somma di € 3.522,00 a titolo di indennizzo ex art. 6 comma 1 della Delibera 347/18/CONS. Di converso l’operatore eccepisce l’infondatezza della richiesta limitando l’arco temporale del disservizio al periodo compreso tra il 12 ed il 25 dicembre 2019 causato da causa di forza maggiore. Entrando nel merito della controversia, si osserva preliminarmente che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell’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. In base a tali premesse ed alle risultanze istruttorie è stato accertato che l'istante ha provveduto a segnalare all'operatore il disservizio dalla data del 20/08/2019, ad avere inviato successive segnalazioni il 17, il 19 novembre, il 15, 17, 23 e 28 dicembre e ad avere comunicato la perdurante interruzione tramite pec in data 17/11/2019, 07/12/2019, 05/01/2020 e 08/08/2020.

A fronte di ciò, spettava dunque all'operatore convenuto fornire la prova contraria di regolare erogazione del servizio secondo quanto pattuito o che la causa dell'inadempimento non fosse allo stesso imputabile. Sul punto il gestore convenuto si è limitato ad affermare di avere aver ricevuto la segnalazione a dicembre 2019 con guasto aperto il 12 e chiuso per avvenuta riparazione in data 25 dicembre 2019 e che pertanto nessun indennizzo può essere riconosciuto all'istante; peraltro nella memoria difensiva, con dichiarazioni contrastanti, dichiara dapprima la risoluzione del guasto entro il 20/11/2019 (segnalazione istante del 20/08/2019) e poi, come detto, l'apertura del guasto il 12/12/2019.

A conferma dell'esistenza del disservizio concorre, inoltre, l'avvenuta presentazione della richiesta di provvedimento temporaneo (proc. gu5 414619 in data 14/04/2021), procedimento conclusosi con provvedimento di accoglimento in data 22/04/2021. Successivamente l'operatore in data 03/05/2021 ha comunicato l'avvenuto ripristino del servizio. Ciò trova conferma anche nelle dichiarazioni dell'istante che ha infatti precisato che la risoluzione del disservizio è avvenuta in data 30/04/2021 a seguito di intervento tecnico volto alla sostituzione del permutatore.

Nel caso di specie, poiché l'operatore non ha fornito prova della regolarità del servizio né tantomeno che il disservizio in parola sia dipeso da causa ad esso non imputabile, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio patito dal 22/08/2019 (data entro la quale l'operatore avrebbe dovuto provvedere al ripristino a seguito della segnalazione effettuata in data 20/08/2019) al 30/04/2021 (data in cui con ufficialità, a seguito di provvedimento temporaneo, i servizi sono stati ripristinati), ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, comma 1 del Regolamento Indennizzi, di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS s.m. e i., la somma per un ammontare pari ad € 3.702,00 (tremilasettecentodue/00) così calcolato: € 6,00 pro die x 617 gg.. Per effetto del riscontrato perdurante malfunzionamento del servizio dalla data del 20/08/2019 alla data del 30/04/2021 Tim SpA è tenuta altresì a provvedere al rimborso/storno delle fatture emesse nel medesimo periodo.

Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la stessa non può trovare accoglimento in virtù dell'orientamento dell'Autorità in base al quale il mancato riscontro alle segnalazioni relative al malfunzionamento del servizio può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo (cfr. delibera Agcom 36/17/CIR). Non può trovare accoglimento anche la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione atteso che dalle evidenze istruttoria e dalla dichiarazione dello stesso istante è emerso che la linea è ancora attiva. Infine, relativamente alla richiesta del rimborso delle spese di procedura si precisa che la stessa non può essere accolta stante la gratuità della procedura risolutiva intrapresa e la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali spese sostenute a riguardo.

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

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza prodotta dal Sig. Xxxxx Bagnarelli, per il tramite dell'Associazione Federconsumatori Lazio, nei confronti dell'operatore Telecom nei termini sopra evidenziati;

2. La società Telecom è tenuta a provvedere a titolo di indennizzo al pagamento in favore dell'istante della somma di € 3.702,00 (tremilasettecentodue/00) ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, comma 1 del Regolamento Indennizzi, di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS s.m. e i., per le ragioni espresse in premessa;

3. La società Telecom è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile mediante lo storno/rimborso delle somme fatturate a carico dell'istante nel periodo intercorrente tra le date del 20/08/2019 e del 30/04/2021, per le ragioni sopra evidenziate.

4. 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.

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

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

L'Aquila 06/08/2021

IL PRESIDENTE
F.TO 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 i.