AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA n°_17_

XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/393731/2021)

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 11/02/2022;

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 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. 353/19/CONS;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 14/02/2021 acquisita con protocollo n. 0078331 del 14/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXX XXXX, (di seguito Istante o Utente), in relazione al servizio di telefonia fissa XXXXXXXX, di tipo privato, nell'istanza introduttiva del procedimento, dichiara quanto segue. Sono rimasto senza linea fissa e connessione internet dal 25/10/2019 al 04/12/2019 e poi ancora dal 10/12/2019 al 18/01/2020 data in cui esasperato ho disdetto il contratto.

L'Istante, in ragione di quanto lamentato, chiede come da formulario G14:

1) rimborso delle somme incassate dal 25/10/2019 al 04/12/2019 ed ancora dal 10/12/2019 a tutt'oggi;

2) storno delle somme incassate dal 25/10/2019 al 04/12/2019 ed ancora dal 10/12/2019 a tutt'oggi;

3) indennizzo per la completa interruzione della linea voce;

4) indennizzo per la completa interruzione della connessione internet;

5) indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

6) ogni altro indennizzo previsto dalla fattispecie de quo. L'istante, inoltre, ha depositato repliche alle produzioni avversarie contestando, in sostanza, tutto quanto addotto dall'operatore.

2. La posizione dell'operatore

TIM SpA (di seguito TIM o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. Si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia che in data 4 settembre 2019 il cliente ha effettuato passaggio al profilo solo VOCE per cui la contestazione sollevata dall'utente circa il disservizio tecnico relativamente alla fonia ed adsl è del tutto infondato in quanto l'utenza era fornita del solo servizio fonia. In merito si evidenzia che l'art. 8 della Delibera 179/03/CSP stabilisce al comma 1 che " Gli organismi di telecomunicazione devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono", pertanto a disposizione degli utenti la società convenuta ha attivato i servizi 187/191. Inoltre il comma 3 di detto articolo stabilisce che" Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1". Tale rintracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dalla Telecom in modo da garantire, appunto, la "tracciabilità" di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'AGCOM. Ebbene, dalla consultazione del retrocartellino, è possibile verificare, la presenza delle seguenti segnalazioni: - TT dal 25/10 al 2/11/2019 il disservizio è pari a n. 3 gg -TT guasto dal 8/11 al 9/11/2019 il disservizio è pari a 0 g.; -TT dal 27/11 al 29/11/2019 il disservizio è pari a 0 gg. Non si riscontrano altre segnalazioni di guasto inoltrate dall'utente, infatti anche dalla documentazione in atti non appare l'esistenza altri reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici successivi al periodo indicato nei retro cartellini: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato; neppure una richiesta di provvedimento cautelare – GU5 – a tale riguardo. Ad abundantiam, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: " la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio che su di lui incombe"(Delibera n. 28/2020- Corecom Calabria). Occorre evidenziare che il reclamo depositato in atti datato 10.12.2019 non è mai pervenuto alla società convenuta infatti dallo stesso si rileva che risulta inviato ad una numerazione non appartenente al settore reclami residenziali il quali risulta essere il seguente : 800.000.187. L'utenza risulta cessata in data 19.10.2020. .

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. L'istante contesta disservizi tecnici relativamente all'utenza telefonica XXXXXXXX dal 25 ottobre al 04 dicembre 2019 e dal 10 dicembre 2019 al 18 gennaio 2020. L'istante a supporto di quanto lamentato deposita in atti evidenza di segnalazioni e copie di reclami scritti, inoltrati all'operatore, in date coerenti con il periodo riferito del disservizio e precisamente: 25/10/2019, 8/11/2019, 27/11/2019, 10/12/2019, 12/12/2019 ed infine con PEC del 18/01/2020, l'istante, oltre a ribadire l'assenza del servizio, comunica di volere risolvere il contratto per inadempimento dell'operatore. L'operatore, nei propri scritti difensivi, ed anche attraverso il "retro cartellino" depositato in atti, nel confermare di fatto parte delle segnalazioni di guasto effettuate dall'istante, dichiara che in data 4 settembre 2019 il cliente ha effettuato il passaggio al profilo solo VOCE, circostanza questa riscontrabile dalla fattura del 5/10/2019, allegata in atti da entrambe le parti, che non risulta, a tale proposito, formalmente contestata dall'istante nei tempi contrattualmente previsti. Ora, posto che dalla documentazione in atti risultano numerose segnalazioni di interruzioni della linea e tenuto nel dovuto conto che l'operatore, di contro, non ha dimostrato, in questa sede, di avere erogato il servizio, nei periodi in argomento, "in modo regolare, continuo e senza interruzioni" in conformità a quanto previsto dalla direttiva generale di cui alla delibera Agcom 179/03/CSP, articolo 3, comma 4, si configura in capo all'operatore una responsabilità contrattuale per inadempimento, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., ne consegue, pertanto, che lo stesso sia tenuto, oltre al riconoscimento di un indennizzo, anche allo storno e/o il rimborso dei costi fatturati in relazione al periodo del disservizio. Per quanto sopra argomentato, con riferimento alle richieste dell'istante di cui ai punti 1) e 2), l'operatore è tenuto, in relazione ai periodi di disservizio in argomento, 25/10/2019 - 4/12/2019 e 10/12/2019 - 18/01/2020, a stornare e/o rimborsare tutti gli importi fatturati. L'operatore inoltre è tenuto allo storno e/o il rimborso di tutti gli importi fatturati in relazione al periodo successivo l'efficacia del recesso e precisamente dopo il 18/02/2020, decorsi cioè 30 giorni dalla ricezione della disdetta, in coerenza con l'art. 8, del "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" di cui all'Allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, secondo il quale "in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato". Anche la richiesta di cui al punto 3), è accolta sempre nella considerazione che, a fronte delle numerose segnalazioni e reclami depositati in atti dall'istante, riguardo al disservizio in argomento, l'operatore non ha fornito prova di avere erogato, nei periodi di riferimento, il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni nel rispetto dall'art. 3, comma 4, della delibera Agcom 179/03/CSP, ne consegue pertanto che lo stesso sia tenuto a corrispondere un indennizzo complessivo di euro 474,00, quantificato moltiplicando 79 giorni di interruzione del servizio VOCE, intercorrenti nei periodi oggetto di contestazione, dal 25/10/2019 al 4/12/2019 e dal 10/12/2019 al 18/01/2020, per 6 euro, ai sensi dell'art. 6 comma 1 del Regolamento

Indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS. Non può essere accolta invece la richiesta di cui al punto 4) in quanto risulta, dalla documentazione depositata in atti, che nel periodo oggetto dei disservizi l'offerta internet fosse stata cessata. E' accolta la richiesta di cui al punto 5) nella considerazione che l'operatore non ha dimostrato, in questa sede, di avere riscontrato, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, alcuno dei reclami inoltrati dall'istante, ne consegue pertanto che sia tenuto a corrispondere un indennizzo nella misura massima prevista di euro 300,00, ai sensi dell'art. 12, commi 1 e 2, del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS. Non può, viceversa, essere accolta, così come genericamente formulata, la richiesta di cui al punto 6).

DELIBERA

1. di accogliere parzialmente l'istanza del sig. XXXX XXXX nei confronti della società TIM SpA.

2. La società TIM SpA è tenuta a stornare e/o rimborsare tutti gli importi fatturati in relazione:

- ai periodi di disservizio, dal 25/10/2019 al 4/12/2019 e dal 10/12/2019 al 18/01/2020;
- al periodo successivo il 18/02/2020, data di efficacia del recesso;

3. La società TIM SpA è tenuta inoltre a corrispondere:

- euro 474,00 (quattrocentosettantaquattro/00) di indennizzo per interruzione del servizio voce, ai sensi dell'art. 6, comma 1, del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS;
- euro 300,00 (trecento/00) di indennizzo per mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'art. 12, commi 1 e 2, del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS.

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.

Palermo 11/02/2022

IL PRESIDENTE