AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 21/2021

XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/292740/2020)

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 16/04/2021;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante "Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni" e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3";

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 16/06/2020 acquisita con protocollo n. XX del 16/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla linea di tipo affari XXX, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) i servizi voce e dati subivano numerose interruzioni, arrecando notevoli disagi;
b) vi sono state, in particolare, varie interruzioni nell'anno 2017, rispetto alle quali, precedentemente, era stata inoltrata istanza di conciliazione, conclusasi con una archiviazione;
c) nell'anno 2018 si è verificata una ulteriore interruzione dei servizi, nel periodo compreso fra il 4 agosto ed il 25 settembre;
d) l'operatore non ha corrisposto alcuna somma, né a titolo di rimborso né di indennizzo;
e) il 5 gennaio 2019 veniva sporto reclamo, non riscontrato;
f) il contratto con Tim è rimasto attivo sino al mese di febbraio 2019.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) indennizzo per l'interruzione dei servizi;
II) rimborso di quanto corrisposto con riferimento al periodo interessato dall'interruzione;
III) indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) non risulta alcun reclamo per le contestazioni riferite all'anno 2017 né controparte produce alcunchè;
2) risulta invece una segnalazione del 4 agosto 2018: il disservizio, causato da forza maggiore non imputabile al gestore, veniva risolto nel minor tempo possibile, il 25 settembre successivo;
3) tale circostanza veniva riferita al cliente nel riscontro al reclamo;
4) l'articolo 10 delle Condizioni Generali di Abbonamento, rubricato "caso fortuito e forza maggiore", prevede che "Telecom Italia, pur impegnandosi ad assicurare la migliore funzionalità del Servizio, non sarà responsabile nei confronti del Cliente per la sospensione/interruzione del Servizio ascrivibile a caso fortuito, forza maggiore come in ogni altra ipotesi di legge, quali tra l'altro, inadempienze e/o inefficienze di altri gestori

di telecomunicazioni, attività e/o decisioni governative o della Pubblica Amministrazione e/o modifiche e/o manutenzioni straordinarie non prevedibili della rete o, comunque, indispensabili per la sua funzionalità".
In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante afferma che l'operatore ha confermato l'interruzione dei servizi nel periodo 4 agosto – 25 settembre 2018; la dichiarata causa di forza maggiore non è mai stata comunicata al cliente; la nota del 23 ottobre 2018, peraltro mai ricevuta, rappresenta una conferma del lamentato disservizio e comunque rigetta le contestazioni precedenti con mere formula di stile; il reclamo del 5 gennaio 2019 non è mai stato riscontrato; Tim non prova nulla di quanto afferma.

In base a quanto precede, conferma le proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

La domanda merita accoglimento nei limiti e nei termini di seguito precisati.
Risulta pacifico fra le parti che i servizi voce e dati sono stati interrotti nel periodo 4 agosto 2018 – 25 settembre 2018.
In relazione a tale circostanza, il gestore afferma che il disservizio è stato causato da forza maggiore, tuttavia non fornisce alcune elemento atto a sostenere quanto affermato, e neppure specifica quale sia stato l'accadimento concretamente occorso ascrivibile alla forza maggiore.
In tale ambito, come noto, le Sezioni Unite della Corte di Cassazione, con la sentenza 30 ottobre 2001 n. 13533 (cui si è conformata tutta la giurisprudenza di legittimità successiva: cfr. sentt. nn. 2387/2004, 1743/2007, 9351/207, 26953/2008, 15677/2009 e 936/2010, nonché Cass., 20 gennaio 2015, n. 826), hanno stabilito che il creditore che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, o anche per l'inesatto adempimento, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare il mero inadempimento della controparte, gravando poi sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.
Ciò premesso, spetta all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1 del Regolamento indennizzi, 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". Pertanto, tenuto conto del fatto che la problematica ha interessato i servizi voce e dati di una linea affari per un periodo di 52 giorni, andrà corrisposta a favore dell'utente la somma di euro 1248,00 (6 euro/die X 2 servizi X 52 gg., raddoppiati in quanto utenza affari, ai sensi dell'articolo 13, comma 3 del Regolamento indennizzi medesimo).
L'istante ha anche diritto, per gli stessi motivi, allo storno/rimborso degli importi addebitati per periodo in cui è rimasto disservito, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa.

Anche la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo merita accoglimento, atteso che non risultano risposte al reclamo, in atti, datato 5 gennaio 2019. In relazione poi al riscontro del 23 ottobre 2018, relativo ad un reclamo del 20 ottobre precedente e che l'istante dichiara di non aver mai ricevuto, il gestore afferma genericamente che non vi sono elementi per accogliere il reclamo e che è esclusa la propria responsabilità per ritardi attribuibili a terzi o non direttamente imputabili a Tim, senza nulla specificare in relazione alle asserite circostanze esimenti da responsabilità, con la conseguenza che il riscontro non ha i requisiti previsti dall'articolo 8, comma 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP. Pertanto, tenuto conto che l'udienza per il tentativo obbligatorio ci conciliazione, primo utile confronto fra le parti, si è tenuta in data 15 giugno 2020, spetta all'istante, in base ai parametri di cui all'articolo 12 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 300,00.
Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.
Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXX, per i motivi sopra indicati:

A) l'operatore Tim SpA in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti riferiti al periodo 4 agosto 2018 / 25 settembre 2018, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;
- corrispondere all'istante la somma di euro 1248,00 (milleduecentoquarantotto), a titolo di indennizzo, ai sensi del combinato disposto degli articoli 6, comma 1 e 13, comma 3 del Regolamento indennizzi;
- corrispondere all'istante la somma di euro 300 (trecento), a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Perugia, 16 aprile 2021

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli