

DELIBERA 317/2023/CRL/UD del 16/6/2023
O. Axxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/440464/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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 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 O. Axxx del 08/07/2021 acquisita con protocollo n. 0297984 del 08/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza Tim n. 0765xx, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza GU14 del 08.07.2021 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, quanto segue: a) l'istante, in relazione all'utenza sopra indicata, rappresenta di aver riscontrato l'assenza del Servizio Voce + Adsl per il periodo dal 04/02/2019 al 20/06/2019; b) detta circostanza veniva segnalata dapprima telefonicamente al servizio clienti e poi con reclamo a mezzo pec del 21/03/2019, mai evaso da controparte; c) per siffatte ragioni l'istante inoltrava istanza al Corecom territorialmente competente al fine di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione per l'ottenimento di un indennizzo/risarcimento per il danno subito; d) in data 28/04/2021 si teneva udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, il quale però aveva esito negativo, circostanza, quest'ultima, che induceva l'istante ad adire la presente via amministrativa. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. lo storno/rimborso totale delle fatture; ii. l'indennizzo di euro 1636,00 per interruzione dei servizi voce e dati per 215 gg dal 04.02.2019 al 20.06.2019; iii. l'indennizzo di euro 300,00 per la mancata risposta al reclamo dal 21.03.2021 fino all'udienza di conciliazione; iv. le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Tim S.p.A., con memoria del 24.09.2021, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a. In via preliminare, la genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti e l'assenza di allegazioni probatorie in punto di rimborso/storno, non avendo l'utente depositato alcuna fattura; b. Nel merito, l'infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di TIM. c. In particolare, in ordine alla riferita interruzione tecnica del servizio, TIM rappresenta che dalle verifiche operate a sistema, è emerso che l'utenza intestata alla ricorrente è stata oggetto di un temporaneo malfunzionamento che l'operatore ha chiuso nel termine più breve possibile, in considerazione della gravità della problematica e della tipologia di intervento effettuato. d. Il malfunzionamento, infatti, sarebbe stato segnalato solo il 21.3.2019 e ha avuto origine da un grave danno all'infrastruttura che ha determinato la necessità di ripristinare l'impianto esterno e sostituire i relativi pali a supporto. e. Il lavoro infrastrutturale ha, quindi, comportato numerosi e complessi interventi tecnici che hanno inevitabilmente compromesso la tempestività del ripristino. In ogni caso, il disservizio è stato risolto nel più breve tempo possibile; f. ad ogni buon conto, ogni eventuale indennizzo dovrebbe partire solo dalla data di segnalazione del disservizio

(21.03.2019); L'operatore ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste dell'istante possano trovare parziale riscontro, nei limiti di seguito precisati. Con la richiesta sub ii., è stato domandato l'indennizzo per interruzione dei servizi voce e dati dal 04.02.2019 al 20.06.2019. L'istanza è fondata ma nei seguenti limiti quantitativi e temporali. E' pacifico che, in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto ed il relativo termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dell'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento (cfr. Cass. S.U., sent. n. 13533/2001). Nel caso in esame, a fronte della contestazione dell'istante in ordine alla interruzione dei servizi internet e voce, l'operatore ha ammesso la presenza di detta interruzione, ma ha dedotto che la stessa non poteva essere considerata a lui imputabile, perché dipendente da eventi di forza maggiore. Ciò nonostante, non ha fornito alcuna documentazione o principio di prova in tal senso, circostanza che induce a escludere che l'operatore abbia assolto al proprio onere di provare la non imputabilità dell'inadempimento, a maggior ragione considerando il maggior grado di diligenza che deve caratterizzare un professionista di settore (cfr. art. 1176, co. 2, c.p.c.). Ad ogni modo, l'operatore ha eccepito che la prima segnalazione del disservizio da parte dell'utente sarebbe intervenuta solamente in data 21.03.2019, sicché l'eventuale indennizzo dovrebbe essere determinato solo a partire da allora. L'istante non ha ritenuto di replicare sul punto nel termine per la presentazione della memoria di replica, sicché la precisazione dell'arco temporale resa dall'operatore può ritenersi ammessa, in virtù del generale principio di non contestazione (arg. ex art. 115, comma 1, c.p.c.), applicabile anche alla procedura di definizione davanti al Corecom pure nei riguardi degli utenti (cfr. Corecom Lazio Delibera n. 23/12). Al lume delle pregresse considerazioni, risulta, quindi, dovuto l'indennizzo ex art. 6, comma 1, All. A, delibera Agcom n. 347/18CONS, 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 euro 6 per ogni giorno d'interruzione". Circa l'orizzonte temporale, il dies a quo va individuato, come sopra precisato, nel 21.03.2019 (data della prima segnalazione provata del guasto: cfr. art. 13, comma 1, All. A, delibera Agcom n. 347/18CONS) mentre il dies ad quem va considerato il giorno 20.06.2019, data riferita dall'utente e non contestata dall'operatore, che ha omissis di indicare quando il disservizio sarebbe terminato. L'indennizzo va calcolato per 2 servizi non accessori, voce e internet. E', pertanto, dovuto all'istante, ai sensi dell'art. 6, comma 1, All. A, delibera n. 347/18CONS, la somma complessiva di € 1.092,00 (così determinata € 6,00 x 91 gg di disservizio per la linea voce + € 6,00 x 91 gg di disservizio per la connessione internet). Con la richiesta sub i., l'utente chiede lo storno/rimborso delle fatture "indicate". La domanda, al di là della sua genericità, può trovare accoglimento

solo con riferimento al periodo di interruzione totale del servizio individuato dal 21.3.2019 al 20.6.2019. Con l'istanza sub iii., l'utente domanda l'applicazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 21.03.2019, che quantifica in € 300,00. L'istanza va accolta seppure nei seguenti limiti quantitativi. E' rimasto incontestato fra le parti che l'utente abbia inoltrato pec di reclamo in data 21.03.2019; risulta, tuttavia, in atti che a detto reclamo sia stato dato riscontro da parte di Tim con missiva datata 24.06.2019 (cfr. all. n. 11 fascicolo Conciliaweb). Tale comunicazione, non contestata dall'utente a seguito della sua produzione, sebbene tardiva (in quanto giunta oltre il termine regolamentare di 45 gg dall'invio, in scadenza il 05.05.2019), è comunque idonea a costituire il dies ad quem fino al quale determinare l'indennizzo ex art. 12, All. A, delibera n. 347/18/CONS. E', pertanto, dovuto in favore dell'istante un indennizzo a tale titolo pari ad € 197,50 (€ 2,50 x 79 gg di ritardo dal 06.05.2019 al 24.06.2019).

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 signora O. Axxx nei confronti della società TIM SPA, che pertanto è tenuta a corrispondere all'istante, maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo, la somma di € 1.092,00, a titolo di indennizzo per interruzione del servizio, nonché la somma di € 197,50, a titolo di indennizzo per tardiva risposta a reclamo. È, altresì, tenuta allo storno/rimborso delle fatture emesse dal 21.3.2019 al 20.6.2019.

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.

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

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, 16/6/2023

f.to

Il Dirigente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini