

DELIBERA 326/2023/CRL/UD del 16/6/20233
M. Rxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/439249/2021)

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 M. Rxxx del 05/07/2021 acquisita con protocollo n. 0292419 del 05/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza Tim n. 06956xxx, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza GU14 del 05.07.2021 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, quanto segue: a) che, a decorrere dalla data del 10/04/2018, l'istante riscontrava la completa interruzione dei servizi fonia e Adsl che veniva prontamente reclamata, in pari data, con apertura del ticket n. 0031375781; b) i servizi venivano ripristinati in data 30/06/2018; c) a far data dal 22/01/2019, si verificava una ulteriore interruzione dei servizi fonia e Adsl anche questa volta immediatamente reclamata con apertura del ticket n.0040838951; d) il disservizio veniva risolto in data 20/02/2019. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto, da ultimo nella memoria di replica: i. l'indennizzo per completa interruzione dei servizi fonia e adsl dal 10/04/2018 al 29/06/2018 e dal 22/01/2019 al 19/02/2019, per un totale di 110 gg. di disservizio; ii. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami; iii. la ripetizione dei canoni corrisposti durante il periodo di disservizio; iv. il rimborso per spese di procedura ed assistenza. Nello specifico, l'istante domanda indennizzi per un totale di € 1.700,00.

2. La posizione dell'operatore

2. La posizione dell'operatore L'operatore Tim S.p.A., con memoria del 14.02.2021, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a) anzitutto, l'infondatezza della richiesta di indennizzo per il malf funzionamento della linea telefonica e della connessione internet per l'utenza n. 0695xxx. b) in particolare, espone il convenuto che l'istante ha effettivamente subito un disservizio che ha determinato l'interruzione della linea telefonica e della connessione internet dal 10 aprile 2018 al 30 giugno 2018 e dal 22 gennaio 2019 al 20 febbraio 2019. c) tuttavia, tale disservizio, in entrambi i casi, è stato causato da un evento naturale che ha comportato il verificarsi di un cosiddetto "Guasto al cavo distributore, guasto master" della linea oggetto del presente procedimento. d) tale tipologia di guasto è un disservizio esclusivamente dovuto a condizioni meteorologiche avverse (ad es. un temporale) e pertanto a cause di forza maggiore. e) Ed infatti, in entrambi i casi, per il ripristino della linea era necessaria l'esecuzione di lavori di scavo, le cui tempistiche erano vincolate al rilascio dei permessi da parte degli enti pubblici competenti. f) la convenuta 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; g) l'operatore eccepisce altresì l'infondatezza della richiesta di

indennizzo per il presunto mancato riscontro ai reclami asseritamente inoltrati all'operatore. h) nello specifico, Tim rileva di avere sempre fornito pronta ed esauriente risposta alle segnalazioni ricevute, sia telefonicamente che per iscritto (si vedano le comunicazioni di Tim del 29 maggio 2018, del 19 giugno 2018 e del 2 luglio 2018), sia infine per *facta concludentia* e cioè provvedendo alla soluzione del problema riscontrato/denunciato dall'utente. 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 i., l'utente domanda l'indennizzo per completa interruzione dei servizi fonia e adsl dal 10/04/2018 al 29/06/2018 e dal 22/01/2019 al 19/02/2019. La domanda può essere accolta nei seguenti termini. Costituisce indirizzo 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 fonia e adsl dal 10/04/2018 al 29/06/2018 e dal 22/01/2019 al 19/02/2019, l'operatore ne ha ammesso apertamente la sussistenza ma non ha fornito alcun elemento in grado di provare la non imputabilità dell'inadempimento, nonostante il maggior grado di diligenza che deve caratterizzare un professionista di settore (cfr. art. 1176, co. 2, c.c.). In particolare Tim S.p.A., pur invocando la forza maggiore deducendo che i guasti sono stati cagionati da eventi meteorologici, avrebbe quantomeno potuto documentare la tempistica con la quale ha richiesto agli enti preposti le autorizzazioni necessarie per poter provvedere, nei tempi più contingentati possibili, alla effettuazione dei lavori per la soluzione delle problematiche. Non essendo stati offerti spunti probatori in tale senso, si ritiene che non sia stata fornita da parte del convenuto (cfr. art. 2697, comma 2, c.c.) una adeguata prova liberatoria che consenta di ritenere superata la presunzione di responsabilità in capo al debitore ex art. 1218 c.c. Risulta, quindi, dovuto l'indennizzo ex art. 6, comma 1, All. A, delibera Agcom n. 347/18/CONS, 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 per il calcolo dell'indennizzo, sono rimasti incontestati fra le parti i due periodi in cui è intervenuta l'interruzione tecnica del servizio: dal 10/04/2018 al 29/06/2018 e dal 22/01/2019 al 19/02/2019. L'indennizzo va, inoltre, calcolato in termini doppi, in relazione ai due servizi non accessori che sono stati interessati dalla problematica: linea voce e connessione adsl. E', pertanto, dovuto all'istante, ai sensi dell'art. 6, comma 1, All. A, delibera n. 347/18/CONS, la somma complessiva di € 1.296,00 (così determinata: € 6,00 x 108 gg di disservizio per linea voce + € 6,00 x 108gg di disservizio per la connessione internet adsl). Con la richiesta

sub ii., l'utente domanda l'indennizzo per mancata risposta ai reclami. L'istanza va disattesa, dovendosi accogliere la difesa dell'operatore che ha provato di avere fornito risposta alle segnalazioni ricevute, sia telefonicamente che per iscritto (si vedano le comunicazioni di Tim del 29 maggio 2018, del 19 giugno 2018 e del 2 luglio 2018), sia infine per *facta concludentia* e cioè provvedendo alla soluzione del problema riscontrato/denunciato dall'utente. Con l'istanza sub iii., l'utente ha domandato la ripetizione dei canoni corrisposti durante il periodo di disservizio. La richiesta va respinta per mancata assoluzione dell'onere della prova incombente sull'attore. Costituisce, infatti, insegnamento consolidato che, in ipotesi di richiesta di storno ovvero di rimborso di importi fatturati, sulla parte istante grava 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 v. Delibera Agcom n. 73/17/CONS; cfr., altresì, per una fattispecie simile, Corecom Calabria Delibera n. 55/11; ex multis anche 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"; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR e 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"*). Nel caso in esame, non risulta allegata alcuna fattura; pertanto non vi sono gli estremi per poter accogliere la richiesta di ripetizione.

Si compensano le spese di procedura.

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 sig.ra M. Rxxx nei confronti della società Tim S.p.A., nei limiti e per le motivazioni di cui in premessa, società che pertanto è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 1.296,00 a titolo di indennizzo per interruzione del servizio (voce e internet) maggiorata degli interessi legali dalla domanda la soddisfo.

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

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini