



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 24/2022 dec 24/2022 *Mela*

[REDACTED]
(GU14/112206/2019)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 17/03/2022;

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 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;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 16/04/2019 acquisita con protocollo n. 0169882 del 16/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 16/04/2019, l’istante ha nell’immediato presentato istanza di definizione con cui lamenta la sospensione dell’utenza nei confronti della società Tim Spa. In particolare, nell’istanza introduttiva del presente procedimento l’istante ha dichiarato quanto segue: “dal giorno 6 agosto 2018 la linea telefonica è risultata totalmente cessata non potendo ricevere né effettuare telefonate e senza poter accedere ad internet; - la cessazione della linea in oggetto non è stata anticipata da preavviso o comunicazione alcuna da parte di



TIM SPA. - In ordine alla predetta utenza telefonica non esisteva alcuna situazione di morosità relativa al pagamento delle bollette, in quante tutte regolarmente pagate né alcuna problematica. - la mancata erogazione del servizio telefonico veniva prontamente segnalata tramite segnalazione n. 0035342254 del 06/08/2018 al servizio clienti TIM 187 e con successiva segnalazione n. 0038440246 del 05/11/2018 - TIM SPA, nonostante le diverse segnalazioni, non è intervenuta in loco per il ripristino del malfunzionamento per diversi mesi - l'istante ha presentato formale reclamo-diffida, con richiesta bonaria di corresponsione degli indennizzi del caso, regolarmente consegnato al Servizio Clienti TIM (FAX con ricevuta del 6/11/2018). - stante il mancato riscontro da parte di TIM SPA, in data 07/11/2018 veniva presentata istanza di conciliazione tramite piattaforma "Conciliaweb" (Procedimento N. UG/41641/2018) - nelle more persisteva il totale disservizio sulla linea dell'istante. - stante il mancato ripristino del corretto funzionamento (persistendo l'assenza totale linea voce+dati) da parte di TIM SPA, in data 07/11/2018 l'istante presentava, tramite piattaforma "Conciliaweb" (Procedimento N. GU5/41672/2018), ai sensi degli art. 5 e ss. del Regolamento, istanza di adozione di un provvedimento temporaneo con riferimento alla controversia in essere con la società TIM SpA ed al relativo procedimento avviato con istanza del 07/11/2018. -in data 08/11/2018 il Corecom Campania dava comunicazione di avvio del procedimento finalizzato all'adozione di un provvedimento temporaneo, designando come responsabile del procedimento il sig. [REDACTED] in data 14/11/2018 veniva emesso provvedimento temporaneo fascicolo n. GU5/41672/2018 del 14/11/2018 a cura del responsabile del procedimento Aldo Liardo - che solo in data 23/11/2018 TIM Spa comunicava, tramite piattaforma "Conciliaweb", di aver ottemperato e ripristinato tutti i servizi relativi all'utenza telefonica n. [REDACTED] l'istante è stato impossibilitato per tutto il periodo di tempo ad utilizzare il servizio di linea telefonica e di accesso ad internet per complessivi 109 giorni. - in data 16/4/2019 si è concluso il procedimento di conciliazione con esito negativo. Pertanto, l'istante richiede gli indennizzi del caso, secondo quanto previsto dal Regolamento, all'articolo 5 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, relativo all' indennizzo per sospensione o cessazione del servizio prevede un indennizzo pari ad € 7,5, nel caso di cessazione del servizio senza preavviso. Per tali motivi formula le seguenti richieste: - corresponsione degli indennizzi del caso, per mancato rispetto di un impegno contrattuale assunto che si quantificano in complessivi euro 817,50 (7,5 x 109 giorni), secondo quanto previsto dal Regolamento, all'articolo 5 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, relativo all'indennizzo per sospensione o cessazione del servizio nel caso di cessazione del servizio senza preavviso. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 817.50" 1. A mezzo del suo legale, ha altresì depositato controdeduzioni alla memoria di controparte in cui contesta integralmente quanto dedotto dal gestore, ribadendo la propria ricostruzione dei fatti. In particolare rimarca l'illegittimo comportamento della Tim che non ha in alcun modo preavvisato il cliente della sospensione del servizio né di eventuali problematiche tecniche né si è adoperata per risolvere il problema nel più breve tempo possibile. Infatti, dopo aver inutilmente e più volte segnalato di non poter più usufruire né del servizio voce né dati e dopo aver inviato, in data 07.11.2018, regolare diffida, è stato costretto ad attivare presso Codesto Corecom un provvedimento di urgenza- GU5 del 14.11.18- con cui è stato intimato all'operatore

convenuto di provvedere alla riattivazione di tutti i servizi relativi all'utenza [REDACTED] entro il 22.11.2018. Riattivazione avvenuta in data 23.11.2018 ma comunicata soltanto in data 27.11.2018, laddove l'utente aveva già proceduto a depositare istanza per la procedura di conciliazione dinanzi al Corecom. Nonostante non abbia potuto utilizzare i servizi della linea telefonica e di Internet per complessivi giorni centotredici, l'istante ha sempre continuato a pagare tutte le fatture. Pertanto, chiede dichiararsi l'inadempimento contrattuale da parte di TIM con il rimborso degli indennizzi previsti dalla Carta Servizi per sospensione/malf funzionamento della linea, nonché quelli previsti per la mancata risposta al reclamo. Chiede altresì il risarcimento dei danni patrimoniali e non e le spese di procedura

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con la propria memoria difensiva l'operatore rappresenta di aver diligentemente adempiuto ai propri doveri contrattuali avendo prontamente risolto le numerose segnalazioni dell'utente, come documentato dalla scheda retro cartellini – allegata in atti- da cui si evince “la presenza delle seguenti segnalazioni: 1) una segnalazione datata 8/8/18 e chiusa il 10/8/18 (con la sostituzione di una presa); 2)una segnalazione del 4/10/18, chiusa il 6/10/18; 3)una segnalazione del 15/10/18 chiusa il 18/10/18; 4)una segnalazione del 5/11/18, revocata dal cliente in data 8/11/18; 5)una segnalazione del 9/11/18 risolta il 23/11/18. Appare evidente che tutte le segnalazioni risultano ripristinate nei tempi previsti dalla normativa vigente, ad eccezione della segnalazione del 09.11.2018 ripristinata con 14 giorni di ritardo in quanto si trattava di un guasto complesso la cui risoluzione impiegava tempi maggiori. Ebbene dalla consultazione di tale documentazione appare pacifico che non si tratta di un unico guasto, ed a riprova di ciò si evidenzia la presenza di traffico telefonico sui conti telefonici da Agosto a Novembre 2018. Una precisazione importante da fare è che l'istante non ha mai presentato nessun reclamo scritto in tutto l'arco temporale del disservizio lamentato. Infatti è presente un solo reclamo a Novembre 2018, reclamo regolarmente riscontrato con l'emissione di un accredito di € 7,80....Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale”.

3. Motivazione della decisione

Dall'istruttoria compiuta dall'avv. [REDACTED] e dalla documentazione agli atti, la richiesta dell'istante viene accolta nei termini che seguono. Mentre il [REDACTED] afferma di aver subito la sospensione della linea di rete fissa da agosto a novembre 2018, l'operatore sostiene che non può essergli addebitata alcuna responsabilità poiché avrebbe gestito i disservizi lamentati dall'utente nelle tempistiche previste dal contratto. Sul punto si richiamano i principi generali in tema di onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni secondo cui in ipotesi di inadempimento del debitore grava su quest'ultimo l'onere di dimostrare l'avvenuto adempimento ovvero che l'inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ai sensi dell'art. 1218 cc ovvero da cause specifiche

di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Inoltre gli operatori telefonici devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le situazioni oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non imputabili al gestore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da propria colpa, fornendo altresì la prova di aver informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. In base a tali principi spettava all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta del ripristino dei servizi e provare di aver rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti. Dalla documentazione agli atti risulta una prima segnalazione del 06.08.2018 riscontrata dalla Tim con sms in cui, confermando l'apertura della segnalazione 0035342254, comunica all'utente che il guasto sarebbe stato risolto entro l'11 agosto successivo. Un ulteriore reclamo risulta in data 05.11.2018 a cui la Tim risponde via sms confermando l'apertura della segnalazione 0038440246 che sarebbe stata risolta entro il 07.11.2018. Successivamente, con l'invio di un altro sms la Tim comunica la risoluzione della problematica. Tuttavia, l'utente avverte di riscontrare ancora problemi di assenza di linea. Le altre numerose segnalazioni risultano dalla stessa scheda retro - cartellini depositata dal gestore. Infine, la comunicazione presumibilmente inviata dalla Tim il 01.12.2018 - di risposta alla ritardata riparazione del guasto - fa riferimento ad un ennesimo avviso da parte del cliente del 10.11.2018 e, per tale reclamo, si riconosce un giorno di ritardo rispetto ai tempi previsti dalle condizioni generali di contratto. Preliminarmente va precisato che non vi è alcuna prova né dell'invio né della ricezione di tale comunicazione che, in aggiunta, contraddice quanto dichiarato dall'operatore nella propria memoria agli atti laddove ammette che la segnalazione del 09.11.2018 è stata ripristinata con 14 giorni di ritardo "in quanto si trattava di un guasto complesso la cui risoluzione impiegava tempi maggiori". Tuttavia tale affermazione non risulta in alcun modo documentata né vi è prova che sono state comunicate all'utente tali difficoltà. A nulla valgono le fatture depositate in quanto non provano il corretto e costante funzionamento dei servizi così come richiesto dalla normativa. A conferma dell'illegittima condotta dell'operatore vi è il provvedimento di urgenza emesso per il ripristino della linea telefonica oggetto della presente controversia. Ed infatti solo a seguito di quanto disposto da Codesto Corecom, l'operatore ha provveduto alla definitiva riparazione del guasto, consentendo all'utente di poter usufruire nuovamente di tutti i servizi per cui pagava regolarmente le fatture. Tanto premesso, ai sensi dell'art. 6 Allegato A delibera 347/18/CONS comma 1, l'istante ha diritto ad un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad €. 6 per ogni giorno di interruzione. Pertanto, si riconosce l'importo pari ad €. 654 (6x109 giorni dal 06.08.2018 al 23.11.2018) per il servizio voce ed altro importo di €. 654 (6x109 giorni dal 06.08.2018 al 23.11.2018) per il servizio internet per un totale di €. 1.308 da corrispondersi a mezzo bonifico bancario/assegno circolare all'istante entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento. In merito all'indennizzo per mancata risposta al reclamo - ex art. 12 Allegato A delibera 347/18/CONS tale richiesta non risulta accoglibile in quanto

assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo relativo alla domanda principale. Relativamente alla richiesta di rimborso delle spese della procedura, questa non può essere accolta, stante la totale gratuità della procedura e la mancata allegazione agli atti della prova di eventuali spese sostenute. Per ciò che concerne il diritto al risarcimento dei danni patrimoniali e non, la valutazione è rimessa unicamente al giudice ordinario a cui andrà rivolta la domanda;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore TIM SPA è tenuta a corrispondere, in parziale accoglimento dell'istanza, l'indennizzo complessivo di euro 1.308,00 (milletrecentotto, 00) per i motivi in premessa mediante bonifico/assegno/circolare all'istante entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto. Ogni altra richiesta è rigettata per i motivi in premessa.

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

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco



IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio

