

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 33 del 18 maggio 2022

OGGETTO: Definizione della controversia ██████████ ██████████ / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/438859/2021).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza [REDACTED] del 02/07/2021 acquisita con protocollo n. 0290886 del 02/07/2021;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 7 Febbraio 2020 l'utente, cliente TIM segnalò al gestore l'interruzione del servizio a mezzo call center. La segnalazione fu inviata anche per iscritto in data 27.2.2020, 4.4.2020 e 26.4.2020. Con un primo GU5 del 17.7.2020 si richiese la tutela del Corecom Veneto. Quest'ultimo emise provvedimento d'urgenza del 31.7.2020. Il 18 Settembre TIM comunicò che era stato fissato un appuntamento per il 21.9.2020. TIM affermò di non riuscire a contattare l'istante (eppure aveva a disposizione anche il numero del sottoscritto avvocato, cosa che fece in data 20.10.2020 dicendo che non riusciva a riattivare la linea) e il GU5 venne chiuso. Venne depositata nuova richiesta di provvedimento d'urgenza il 11.11.2020. Venne emesso nuovo provvedimento d'urgenza il 23.11.2020. Dopo diverse insistenze, in data 19.2.2021 venne attivata la sola linea voce. Il cliente aveva pagato tutte le fatture per € 50 al mese ed € 68 dopo la riattivazione. Con memoria di replica depositata in data 08.10.21, l'utente precisa quanto segue: Tim nel [REDACTED] memoria ribadisce la morosità del signor Pagnan per delle fatture non pagate della sua utenza telefonica e internet che vanno da Marzo a Novembre 2020 per un totale di €. 424,09. Si contestano tali importi asseritamente insoluti a cui fa riferimento l'operatore, che peraltro, si riferiscono a fatture non allegate; in ogni caso in assenza di alcuna controprestazione, servizio erogato, tali somme non sono dovute ed andranno stornate integralmente. Quanto asserito dall'operatore, in ogni caso, non corrisponde al vero in quanto l'utente risulta regolare nei pagamenti come si evince dall'estratto conto allegato nel fascicolo telematico nonostante sia rimasto senza linea fissa ed internet e nonostante siano intervenuti ben due procedimenti GU5 al fine di ottenere il ripristino della linea. Quanto alla interruzione della linea, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. L'operatore si limita a riferire improbabili lavorazioni effettuate dai tecnici, che comunque non sono dimostrate in quanto trattasi di dichiarazioni provenienti dalla stessa parte che se ne avvale e che si contestano in toto, soprattutto con riferimento alla riferita irreperibilità dell'istante e del suo difensore. Inoltre, come da costante orientamento dell'autorità (da ultimo Corecom Veneto Deliberazione n. 79 del 15 settembre 2021) "qualora sussistano problematiche tecniche non causate dall'operatore, quest'ultimo è tenuto a fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non ritenendosi sufficiente un mero richiamo formale ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati, per esempio documentando la tempestività delle richieste inviate alla Pubblica Amministrazione competente ma in questo caso TIM non ha documentalmente dimostrato di aver assolto il predetto onere nei confronti del cliente. A ciò si aggiunga il fatto che il gestore non ha allegato in atti alcuna documentazione relativa al traffico effettuato dall'utente, utile a dimostrare l'effettiva funzionalità della linea.

Tanto esposto l'istante chiede di:

- i. L'indennizzo per l'interruzione della linea voce dal 7.2.2020 al 19.2.2021 per complessivi € 2268,00=;
- ii. L'indennizzo per l'interruzione della linea dati dal 7.2.2020 al 2.7.2021 per complessivi € 3066,00=;
- iii. Lo storno e il rimborso delle fatture emesse durante il disservizio (€ 50 mensili) per complessivi € 600,00=;
- iv. L'indennizzo per omessa risposta a reclami pari a € 300,00=.

2. La posizione dell'operatore

Dall'analisi dei sistemi TIM emerge quanto segue Procedimento n. GU5/306460/2020 del 29.07.2020 - Interruzione della linea per motivi tecnici Riscontro TI: Intervento chiuso in data 24.07 con note: Codice collaudo: tk202007240005451859 - Linea lunga siamo a 1686 metri tra cliente e onucab in più la box e derivata. Linea inesercibile" lato commerciale: nei nostri sistemi e' attivo e funzionante e prevede il profilo fibra smart velocita downstream 50 mbps velocita upstream 10 mbps emesso ol conversione da fibra ad adsl sia in agosto finito in annullamento che in data 14/9, annullato con nota: referente on field retention ko - wr non confermata cliente rinuncia perchè non ha mai chiesto conversione inversa in adsl, ma deve risolvere il guasto che ha sulla fibra 30/09/2020 – nuova segnalazione di guasto. 20/10/2020 – riscontri rete alla segnalazione di guasto: - ho contattato questa mattina [REDACTED] 3288494772; mi ha risposto l'avvocato del Cliente. Ho fornito le informazioni in merito ai riscontri forniti dai tecnici nei diversi interventi e il fatto che la linea è stata dichiarata inesercibile; l'alternativa è fare conversione linea in rtg + adsl o altrimenti cessare in esenzione spese. L'avvocato ha detto che riferisce al cliente" 23/10 [REDACTED] risponde al nr 3392226129. ho lasciato messaggio in segreteria dicendo che il tecnico ha sentito nei giorni scorsi il suo avvocato spiegando che fibra è inesercibile. ho detto che senta lui avvocato e poi risponda a corecom su come vuole procedere. Guasto segnalato in data 11.02.2020 e chiuso in data 25.07.2020 con esito di linea inesercibile per troppa lontananza dalla centrale (1600 mt). Il cliente e l'avvocato in fase di lavorazione di Art. 5, sono stati informati dell'inesercibilita' della linea ed è stata proposta la conversione in linea rtg +adsl. Il cliente vuole la Fibra. Ha pagato tutte le fatture fino a Novembre 2020. Dalla fattura di Marzo 2020 a Novembre 2020 ha pagato fatture per euro 424,09. Ad ottobre 2020 rete contatta sia il cliente che l'avvocato, che non forniscono nessuna successiva comunicazione Alla luce di quanto sopra esposto, è dunque evidente la correttezza dell'operato del Gestore e la conseguente infondatezza delle pretese avversarie, che andranno integralmente rigettate. Tim chiede che le doglianze avversarie vengano integralmente rigettato in quanto infondate in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possano essere parzialmente accolte.

Per quanto riguarda le richieste sub i) e sub ii) che possono essere trattate congiuntamente, si precisa quanto segue: in primo luogo si rileva che in presenza di qualsivoglia disservizio l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato dal cliente, il quale, nel caso specifico, come si evince dalla documentazione in atti, ha inoltrato a TIM un primo reclamo, tramite fax, in data 27.02.2020.

In secondo luogo si evidenzia che, qualora sussistano problematiche tecniche non causate dall'operatore, quest'ultimo è tenuto a fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non ritenendosi sufficiente un mero richiamo formale ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati, ma in questo caso TIM non ha documentalmente dimostrato di aver assolto il predetto onere nei confronti del cliente.

A ciò si aggiunga il fatto che il gestore non ha allegato in atti alcuna documentazione relativa al traffico effettuato dall'utente, utile a dimostrare l'effettiva funzionalità della linea.

Si ritiene, quindi, per quanto sopra precisato, che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1 del Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.)

Per quanto concerne la determinazione del periodo temporale utile alla quantificazione dell'indennizzo, si precisa quanto segue: per quanto riguarda l'individuazione del *dies a quo* si ritiene che lo stesso debba coincidere con la data del primo reclamo del 27.02.20; si evidenzia, altresì, che l'ultima segnalazione in atti del ricorrente risulta essere quella del 25.11.20 con la quale quest'ultimo, all'interno del procedimento GU5/351707/2020 attivato in data 11.11.2020, rinnova la richiesta di riattivazione dei servizi, i quali, a suo dire, sarebbero stati riattivati rispettivamente in data 19.02.2021 per quanto riguarda la linea voce ed in data 02.07.2021 per quanto riguarda la linea dati.

Per quanto riguarda la problematica relativa al servizio voce, risolta in data 19.02.2021, si ritiene che il periodo di circa tre mesi intercorso tra l'ultima segnalazione dell'utente (25.11.2020) e l'effettiva riattivazione del servizio, possa considerarsi, a tutti gli effetti, quale periodo utile al riconoscimento del relativo indennizzo, alla luce di un presumibile convincimento in capo all'utente circa la tempistica tecnicamente necessaria alla soluzione del problema, che potrebbe in qualche modo aver ingenerato nell'utente stesso la convinzione circa l'inutilità di ulteriori segnalazioni all'operatore.

Si ritiene pertanto che l'indennizzo di cui all'art. 6 del Regolamento indennizzi sopra citato, debba essere determinato come di seguito precisato: € 6,00/prodie x 357 giorni (dal 27.02.2020 al 19.02.21) per complessivi € 2.142,00=.

Per quanto concerne, invece, la problematica relativa al servizio fibra si precisa quanto segue: se da un lato, per le stesse motivazioni di cui sopra, un periodo di tre mesi successivo all'ultima segnalazione possa considerarsi, come detto, un periodo utile al riconoscimento di un eventuale indennizzo, dall'altro la circostanza che l'utente, una volta avvenuta la riattivazione del servizio voce (19.02.21), non abbia ritenuto necessario presentare alcun reclamo relativo al perdurante disservizio riguardante la fibra (attivata in data 02.07.21) appare quantomeno sintomatico di un certo disinteresse alla soluzione del problema tecnico, integrando, di fatto, gli estremi del concorso del fatto colposo del creditore che, come tale, non può, quindi trovare alcun riscontro in termini di indennizzo.

Si ritiene, quindi, che il *dies ad quem*, per la determinazione dell'indennizzo per l'interruzione del servizio fibra, debba farsi coincidere, anche in questo caso, con la data del 19.02.21 (data di attivazione del servizio voce); pertanto il periodo del disservizio risulta compreso tra il 27.02.2020 (data del primo reclamo) ed il 19.02.21 (data di attivazione del servizio voce) per complessivi 357 giorni che determinano un indennizzo pari a € 2.856,00= (€ 6,00/pro die x 1/3 x 271 giorni).

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) di storno e il rimborso delle fatture emesse durante il disservizio, si evidenzia che l'unica fattura prodotta in atti dal ricorrente è la n RE03182698 del 05.06.2020 di € 49,91= e pertanto, riguardando la stessa un periodo (01.05.20 – 31.05.20) in cui persisteva il disservizio, si ritiene che all'utente debba esserne riconosciuto il relativo rimborso.

Per quanto riguarda, infine, la richiesta sub iv) si rileva che ai diversi reclami inviati dal ricorrente (27.02.20, 04.04.20, 26.05.20) Tim avrebbe riscontrato solo quello del 26.05.20 (che l'utente ha inviato tramite PEC), con nota del 25.06.20 che però risulta sprovvista della relativa ricevuta di consegna atta a dimostrare l'effettiva conoscibilità da parte del ricorrente, di tal chè si ritiene ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi che viene, quindi, determinato nella sua quantificazione massima pari a € 300,00=.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di [REDACTED] nei confronti di TIM. TIM è tenuta: a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 2.142,00= a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 2.856,00= a titolo di indennizzo per

l'interruzione del servizio fibra; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo

di € 49,91= a titolo di rimborso della fattura n. RE03182698 del 05.06.2020; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 300,00= a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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 Dirigente

F.to Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F. to Arianna Barocco