

DELIBERA N. 99

**STUDIO LEGALE XXXX XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/266828/2020)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Il Corecom Abruzzo del 20/11/2020;

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;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante *“Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all’emergenza epidemiologica da COVID-19”* e, in particolare, l’art. 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante *“Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori*

strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali” e, in particolare, l’art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall’articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all’adozione del provvedimento finale;

VISTA l’istanza di STUDIO LEGALE XXXX XXX del 14/04/2020 acquisita con protocollo n. 0162294 del 14/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente deposita istanza di definizione per lamentare: “Faccio seguito all’ennesimo reclamo call center del 19 dicembre u.s. delle ore 15.01, protocollo n. 1-12952917288, codice operatore CP980, e PEC del 27.12.2019, oltre che alle precedenti segnalazioni a mezzo fax e pec del 24/25 settembre e del 30 ottobre u.s, rimaste disattese, in riferimento ai disservizi ripetutamente subiti sull’utenza 0863/XXXX tutti documentati, e relativi a malfunzionamento sulla linea voce, sulla quale persistono problemi di isolamento, a tutt’oggi, oltre che a sospensione ed interruzione ripetuta e costante del servizio ADSL, il tutto in difformità a quanto contrattualmente garantito e rilevato finanche con speed test Nemesys del 20.09.2019, con evidenti ripercussioni sulla mia attività professionale, evidentemente inficiata dai disservizi direttamente imputabili al gestore Telecom. Trattasi, invero, di linea faticante e non funzionante, che, nonostante i reiterati reclami (dal 18 febbraio 2019 al 22.02.2019 – 24.02.2019, prot. Assistenza tecnica 1+3KT7X7420 nonché 30.03.2019 – 04.04.2019 prot. n. 1+2ILD17162 con isolamento per n. 4 segnalazioni disallineamento Modem, 06.06.2019, 08.06.2019, 11.06.2019, 31.07.2019, 02.08.2019, 05.08.2019, 06.08.2019, 07.08.2019 “ problematiche di particolare complessità”, 29.08.2019, 30.08.2019, 13.09.2019 nonché 24.09.2019 26.09.2019- 08.10.2019, 30.10.2019, 19.12.2019 – 27.12.2019) finalizzati anche ad interventi in loco, non è stata ancora riparata. Specifico che agli isolamenti giornalieri voce e ADSL continuati e ripetuti, si affiancavano interruzioni totali, per lunghissimi archi temporali, in particolar modo nel periodo dal 06 giugno con ripristino temporaneo solo al 19 settembre 2019. Inutili le segnalazioni come da reclamo via pec del 25 settembre 2019 e successivo reclamo scritto e call center del 30 ottobre 2019 delle ore 11:30, operatore AL823. Infatti, le interruzioni giornaliere perduravano finanche al 19.12.2019, come da reclamo call center e successivo reclamo a mezzo PEC del 27.12.2019. A tutto oggi, perdurano i

disservizi denunciati per tutto il 2019 e il silenzio del gestore. TIM non attua interventi tecnici in loco né indennizzi né storni né rimborsi richiesti Dinanzi alle omesse risposte del gestore, ultima segnalazione PEC del 28 gennaio 2020, mi trovo costretta ad adire l'Autorità Garante. Si allegano i documenti citati.”. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: 1. Recesso per giusta causa; 2. Storno totale fatture non dovute; 3. Rimborsò fatture pagate febbraio/maggio 2019; 4. Indennizzi per malfunzionamento due servizi principali dal 18.02.2019 al 05.06.2019; 5. Indennizzi per totale isolamento due servizi dal 06.06.2019 al 19.09.2019; 6. Indennizzi per malfunzionamento due servizi principali dal 20.09.2019 ancora in corso; 7. Indennizzi per mancata risposta ai reclami; 8. 50% del canone mensile corrisposto dal cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo dal 18.02.2019 a maggio 2019, per un totale di € 12.000, e per il restante periodo da quantificarsi. Allega: a) Copia delle fatture dal 1° 2018 al 6°2019 b) Testo sms ricevuti da TIM 191 dal 09/01/2017 al 13/09/2019 c) Responso Speed test eseguito il 20-21/09/2020 mediante sistema Misurainrete.it d) Copia reclamo del 25/09/2019 inviato tramite fax e) Copia reclamo del 30/10/2019 inviato tramite pec f) Copia reclamo del 27/12/2019 inviato tramite fax g) Copia reclamo del 27/12/2019 inviato tramite pec h) Copia reclamo del 28/01/2020 inviato tramite pec i) Copia disdetta del 03/02/2020 inviato tramite pec Inoltre, successivamente alla richiesta di integrazione documentale formulata dal Corecom, parte istante allega: a) copia del contratto di abbonamento a Linea Valore + attivata sul n. 0863XXXX in data 19/09/2012 b) copia delle Condizioni Generali di contratto A fronte, infine, delle memorie difensive prodotte dal gestore, parte istante deposita le proprie repliche nelle quali ribadisce le proprie doglianze relativamente al malfunzionamento, prima, e all'isolamento, poi, dei servizi voce e dati, nel tempo formalmente segnalati al gestore, quantificando le proprie richieste finali come di seguito riportato: 1. Storno totale dell'insoluto relativo al periodo di totale isolamento da luglio 2019 a febbraio 2020 2. Rimborsò fatture pagate per servizi non fruiti da febbraio a giugno 2019 3. Indennizzi per malfunzionamento ex art. 6, commi 2, 3 e 5 per complessivi 107 giorni da febbraio a giugno 2019, quantificati in € 1.284,00 4. Indennizzi per totale isolamento ex art. 6, commi 1, 3 e 5 per complessivi 103 giorni da giugno al 19 settembre 2019, quantificati in € 2.472,00 5. Indennizzi per totale isolamento n. 133 giorni (21-24 settembre 2019 – 3 febbraio 2020), quantificati in € 3.192,00 6. Indennizzi per mancata risposta ai reclami € 300,00 7. Rimborsò spese € 250,00 In allegato alle repliche, infine, parte istante produce: a) Rapporto di avvenuto invio del fax di reclamo disservizi e richiesta rimborso datato 25/09/2020 b) Copia avvenuta consegna pec del 30/10/2019 contenente richiesta di riattivazione utenza c) Copia avvenuta consegna pec del 27/12/2019 di reclamo disservizi e richiesta rimborso d) Copia avvenuta consegna pec del 28/02/2020 di reclamo disservizi e richiesta rimborso e) Copia avvenuta consegna pec del 03/02/2020 di disdetta contrattuale f) Copia avvenuta consegna pec del 13/02/2020 di contestazione fattura n. 01/2020 g) Screenshot sms di risposta inviati da Tim dal 18/02/2019 al 13/09/2020

2. La posizione dell'operatore

L'operatore osserva: "In via preliminare si rileva che il Corecom Abruzzo, formulava, nei confronti dell'istante, una richiesta d'integrazione istruttoria. Il Corecom, a fronte dell'evidente incompletezza della domanda, richiedeva, infatti, alla parte istante, ai sensi e per gli effetti dell'art. 14, comma 4 del Regolamento di cui alla delibera 353/19/CONS, di depositare a pena di inammissibilità "copia del contratto stipulato con Tim; 2. estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare i disservizi patiti e relative attestazioni di avvenuta ricezione". A seguito della richiesta l'istante, fuori termine, allegava quanto richiesto; con la conseguenza che la documentazione non risulta ammissibile. Si deve sul punto notare che il comma 4 del citato art. 14 stabilisce che "nel caso in cui l'istante abbia omesso informazioni o documenti richiesti a pena di inammissibilità ovvero abbia erroneamente presentato l'istanza a nome di un soggetto diverso dall'intestatario dell'utenza, il CORECOM può chiedere all'utente di integrare o modificare l'istanza entro il termine di giorni dieci, decorso il quale, in assenza delle integrazioni o delle modifiche richieste, si procede all'archiviazione del procedimento". La citata disposizione, dunque, da un lato chiarisce in modo inequivoco che, se tutte o parte delle informazioni e dei documenti richiamati nel precedente comma 3 (cioè le informazioni ed i documenti di cui all'articolo 6 comma 1) ed il verbale di mancata conciliazione, non sono contenuti nel GU14 l'istanza è inammissibile, dall'altro consente al Corecom di invitare l'istante a sanare l'inammissibilità. Senonchè la norma anzidetta non è applicabile in quanto non risulta ancora entrata in vigore. Ed, infatti, ai sensi dell'art. 3 comma 2 della delibera 353/19/CONS "Le disposizioni del Regolamento di cui all'allegato A alla presente delibera trovano immediata applicazione, anche rispetto ai procedimenti in corso, a eccezione degli artt. 4, comma 2, 6, comma 5, e 14, comma 4, la cui applicazione è subordinata all'approvazione ed entrata in vigore delle modifiche del Regolamento applicativo approvato con delibera n. 339/18/CONS". Considerato che il citato regolamento applicativo non è ancora stato approvato e quindi il meccanismo di correzione di eventuali cause di inammissibilità previsto dall'art. 14 comma 4 del Regolamento di cui alla delibera 353/19/CONS non opera, il Corecom non avrebbe potuto invitare espressamente l'istante a correggere l'errore in cui era incorso, omettendo di depositare documentazione prevista a pena di inammissibilità della istanza; ma avrebbe dovuto semplicemente dichiarare l'inammissibilità dell'istanza di definizione. Pertanto, in linea di diritto, l'istanza non potrebbe essere accolta perché priva ab origine di un elemento richiesto nel GU14 a pena di inammissibilità; omissione che, evidentemente, rende inammissibile l'istanza avversaria anche a fronte del deposito da parte della Sig.ra Mascioli, nei termini assegnati, ma in data successiva al GU14, della documentazione inizialmente omessa. Infatti, la circostanza per la quale la produzione documentale debba essere effettuata in uno al GU14, solo al momento della istanza, a pena di inammissibilità, risulta chiara dal terzo comma dell'art. 14 del Regolamento ("A pena di irricevibilità, l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello

stesso") nonché dalla norma ivi richiamata, contenuta nel precedente art. 6 (che impone che nella istanza di conciliazione siano indicati i reclami ed i documenti allegati). Il Regolamento prevede che l'istanza di cui all'art. 14 debba far riferimento al verbale, ai reclami ed agli altri documenti presentati in conciliazione perché si tratta, come ben scritto in detto articolo, di una istanza di definizione della controversia iniziata con la istanza che introduce il procedimento di conciliazione. Quello introdotto con il GU14 non è quindi un diverso grado della controversia ma è la stessa controversia di cui l'istante chiede la definizione nel caso di esito negativo del tentativo di conciliazione. Ciò spiega il motivo per cui in definizione le richieste non possono essere variate e all'organo giudicante debbano essere sottoposti, con il GU14, gli stessi documenti presentati in conciliazione. Ciò, peraltro, vale tanto di più nel caso di specie nel quale la controparte non ha nemmeno rispettato il termine per l'integrazione istruttoria come richiesta dal Corecom. Si chiede in conclusione che l'istanza presentata dalla Sig.ra Mascioli sia dichiarata inammissibile, perché la parte istante non ha depositato con il GU14, i documenti richiesti a pena di inammissibilità; o in subordine, in quanto tale documenti non sono stati depositati tempestivamente nei termini assegnati dall'Ufficio". Nel merito Tim osserva: "L'istante, come cennato poco sopra, lamenta disservizi sulla linea ed una inadeguatezza del servizio internet che, a suo dire, non sarebbe mai stata risolta da TIM, nonostante i numerosi reclami. Le doglianze avversarie sono infondate per diversi motivi. In primo luogo, non risultano a sistema malfunzionamenti indennizzabili che abbiano impedito alla parte istante la regolare e continua fruizione del servizio nei periodi indicati, come peraltro segnalato da TIM alla Sig.ra Mascioli con missiva del 7.2.2019 (Doc.1). Sotto altro profilo, invece, gli unici brevissimi malfunzionamenti, occasionali e comunque parziali, rilevati sulla linea sono stati tutti risolti in tempo brevissimo. In ogni caso, per tali problematiche, TIM ha anche già riconosciuto ed screditato un indennizzo in favore dell'istante (Doc.2- 3). Medesima conclusione valga per quanto riguarda la connessione internet attiva sulla linea n. 0863.867299 che, diversamente da quanto asserito ex adverso, è stata sempre funzionante con velocità coincidente con quella contrattualmente prevista. In ogni caso, anche qualora si ritenesse provata l'asserita inadeguatezza, nessuna delle domande avversarie risulterebbe comunque fondata. È noto, infatti, che la presunta "lentezza" di navigazione non mai è produttiva né di indennizzi, né di rimborsi o storni in base al disposto dell'articolo 7 (Qualità del Servizio) Condizioni generali di contratto ADSL (Doc.4), ben conosciute alla controparte sin dall'attivazione del servizio. In virtù delle citate disposizioni pattizie, sia che si utilizzi la tecnologia FIBRA, sia che si usi l'ADSL " 1. La velocità di navigazione in internet riportata nella descrizione delle singole offerte dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'accesso che separa la casa cliente dalla centrale cui è attestata la linea telefonica, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui il Cliente si collega e le caratteristiche del modem e dei dispositivi utilizzati dal Cliente. Nel documento Caratteristiche del Servizio allegato alle presenti condizioni generali sono riportati i livelli di qualità minima su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM") 244/08/CSP e successive modificazioni, nonché le informazioni sulle prestazioni fornite

con il Servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione dello stesso. Le suddette informazioni, insieme alle informazioni concernenti le misurazioni statistiche che vengono effettuate periodicamente da TIM nell'ambito degli indicatori di qualità previsti dalle delibere 131/06/CSP, 244/08/CSP e successive modificazioni sono anche pubblicate sul sito www.tim.it. La medesima norma, al comma 2, prevede, inoltre che " 2. Il Cliente ha facoltà di recedere senza penali o costi di disattivazione dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modificazioni". La Delibera Agcom n. 244/08/CSP (richiamata dalla norma pattizia) integrata con la Delibera Agcom n. 151/12/CONS, regolante la qualità del servizio prevede, infatti, la possibilità per gli utenti finali di effettuare tramite Nemesys, sito autorizzato da Agcom, la misurazione della velocità delle connessioni e, qualora i parametri non corrispondano ai valori minimi di upload e download stabiliti, consente che si possa richiedere solo la cessazione del servizio senza penali. A tal fine il cliente deve procedere alla misurazione certificata dall'Agcom, tramite il software Nemesys e, solo qualora i valori qualitativi risultino peggiorativi rispetto a quelli indicati nelle Caratteristiche del Servizio, potrà inviare un reclamo scritto, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, allegando la stampa che riporti l'esito della verifica. Solo qualora il Cliente non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del Servizio entro 30 trenta giorni dalla ricezione del reclamo da parte dell'operatore potrà, entro i successivi 30 giorni, recedere dal Contratto, senza penali o costi di disattivazione. Pertanto, per provare l'asserita debolezza del segnale e/o la scarsa qualità della connessione in sé, che rende il servizio instabile, non è sufficiente inviare un reclamo generico, ma è sempre indispensabile munirsi del test Nemesys e inviarlo all'operatore; ciò, si ribadisce, al solo ed unico fine di fruire di un recesso in esenzione spese. Pertanto, nel caso di specie, anche qualora l'istante avesse puntualmente seguito tutti i passaggi richiesti dalla normativa richiamata, in ogni caso, per quanto poco sopra dedotto, la stessa non avrebbe diritto né a rimborsi né, tantomeno, a indennizzi, ma solo al recesso in esenzione spese. Si veda in proposito la ormai consolidata giurisprudenza di codesta Autorità che, in maniera chiara stabilisce : " anche nella denegata ipotesi in cui il valore ordinario di 1,5 megabyte di downloading emerso dalla rilevazione eseguita a mezzo speedtest a seguito del primo reclamo fosse confermato dal software Ne.Me.Sys, l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'utilizzo del servizio adsl, sia pure esso risulti non rispondente agli standards di qualità convenuti contrattualmente", cfr. Agcom Delibera n. 93/11/CIR e Delibera n. 138/11/CIR) e soprattutto, esclude a priori la sussistenza di un malfunzionamento suscettibile di ristoro economico ("Al riguardo, preme sottolineare che il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo", cfr. Agcom Delibera n. 93/11/CIR). Le doglianze avversarie, dunque, sono

totalmente destituite di fondamento e conseguentemente, nessun indennizzo può essere riconosciuto a favore dell'istante. In ragione di quanto sopra argomentato e documentato, è anche evidente come non risulti fondata nemmeno la richiesta di liquidazione di indennizzo per mancata risposta al reclamo. Ed invero, TIM ha inoltrato all'istante due missive (Doc.2-3) con le quali ha adempiuto ad ogni obbligo di riscontro posto a suo carico delle condizioni generali di contratto e, comunque, dalla disciplina normativa regolante la fattispecie de qua. Nessuna delle domande avversarie può, dunque, trovare accoglimento. P.Q.M. TIM S.p.A. chiede al Corecom Abruzzo di voler: 1. In via preliminare, dichiarare l'inammissibilità dell'istanza per violazione dell'art. 14 comma 3 e art. 6 comma 1 del Regolamento di cui all'allegato A alla delibera 353/19/CONS; 2. Nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto e, comunque, in quanto non provata per i motivi sopra esposti.”. Allega: 1. Risposta al reclamo del 7.2.2020; 2. Risposta al reclamo del 28.9.2020; 3. Conto telefonico 6/19; 4. Condizioni generali di contratto offerta ADSL.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, in merito all'eccezione sollevata dal gestore rispetto alla ritenuta inammissibilità dell'istanza depositata dall'utente in quanto violativa dell'art. 14, c. 3, del vigente Regolamento di procedura e non sanata, a giudizio dell'operatore, neanche a seguito della richiesta di integrazione documentale formulata dal Corecom, a parere di Tim, ex art. 14, c. 4, del Regolamento di procedura delle controversie di cui alla Del. 353/19/CONS per il quale si è ad oggi in attesa dell'apposito Regolamento applicativo, la stessa si dichiara non accoglibile in quanto infondata per i seguenti ordini di fattori: in primis, in quanto la richiesta di integrazione documentale è stata fatta dal Corecom ai sensi dell'art. 14, c. 4, del Regolamento Indennizzi, ergo ai sensi della Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii. e non della Del. 353/19/CONS riferita al Regolamento di procedura come erroneamente interpretato dal gestore; in secundis, in quanto l'istanza di definizione in esame, di fatto, è stata depositata dal ricorrente nel rispetto dei criteri minimi richiesti a pena di inammissibilità dall'art. 14, comma 3, del Regolamento di procedura asseritamente violato, avendo il ricorrente ritualmente indicato gli elementi di cui all'art. 6, c. 1, del medesimo Regolamento richiamati dal citato art. 14. Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le ragioni Come premesso, l'istante lamenta di aver subito, dapprima, l'irregolare/discontinua erogazione dei servizi voce e dati da febbraio a giugno 2019; a seguire, la completa interruzione dei medesimi servizi da giugno a settembre 2019 e, infine, la sospensione senza preavviso degli stessi a far data dal 21-24 settembre 2019 chiedendo, pertanto, i relativi indennizzi di spettanza. Relativamente alla richiesta di indennizzo per i malfunzionamenti patiti, inizialmente a livello parziale ed integralmente nella seconda fase, si evidenzia preliminarmente come, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni in allegato alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima Autorità, gli operatori siano tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo

temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c. e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi provato l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Orbene, muovendo anzitutto dalla richiesta di indennizzo formulata dall'interessato ai sensi dell'art. 6, commi 2, 3 e 5 del Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11CONS e ss. mm. e ii. in virtù del malfunzionamento dei servizi voce e dati, patito dal 18/02/2019 al 05/06/2019, parte istante documentata e codici delle relative segnalazioni inviate a Tim mediante la produzione di copia degli screenshot degli sms ricevuti dal gestore a partire dal 18/02/2019 dai quali emergono i seguenti dati: - 18/02/2020: comunicazione apertura segnalazione n. 0041607640; - 06/06/2020: comunicazione avvenuta risoluzione del disservizio contraddistinto da segnalazione n. 0041607640. Si precisa che gli sms inviati da Tim e documentati dall'utente recano al loro interno i riferimenti dell'utenza telefonica ascritta a quest'ultimo e costituiscono, pertanto, prova certa della riconducibilità dei messaggi alla parte istante ed alle segnalazioni fatte dallo stesso per le ragioni oggetto di presente procedimento. Su tale punto, di contro, non è dato scorgersi nelle memorie di Tim specifiche e puntuali controdeduzioni a confutazione di quanto sostenuto dall'istante. Ai sensi dell'articolo 1218 c.c. e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi provato l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Nel caso di specie, nei propri scritti difensivi Tim si è limitata ad asserire genericamente: "... non risultano a sistema malfunzionamenti indennizzabili che abbiano impedito alla parte istante la regolare e continua fruizione del servizio nei periodi indicati, come peraltro segnalato da TIM alla Sig.ra Mascioli con missiva del 7.2.2019 (Doc.1). Sotto altro profilo, invece, gli unici brevissimi malfunzionamenti, occasionali e comunque parziali, rilevati sulla linea sono stati tutti risolti in tempo brevissimo. In ogni caso, per tali problematiche, TIM ha anche già riconosciuto ed screditato un indennizzo in favore dell'istante (Doc.2-3)". Ebbene, anzitutto si rileva che la missiva descritta da Tim nei propri atti difensivi come risalente al 7.2.2019, di fatto, è stata inviata esattamente un anno dopo, il 7.2.2020 e, infatti, la

stessa pone riferimento alla segnalazione dell'utente del 30.1.2020; pertanto, la richiamata risposta scritta non rileva ai fini dell'eventuale dimostrazione dell'avvenuta risoluzione dei guasti segnalati il 18/02/2019. Inoltre, l'ulteriore documentazione allegata dall'operatore a dimostrazione della propria corretta condotta quanto ai citati Docc. 2 e 3, in concreto si sostanziano, il primo, nella nota del 28/09/2019 nella quale Tim comunica l'avvenuta predisposizione di un rimborso in favore dell'utente di € 20,00 ai sensi dell'art. 7 delle CGC, relativo alle problematiche segnalate con i ticket CBA000041607640 del 18/02/2019 e CBA000044437802 del 06/06/2019 e, il secondo, con la fattura del 6° bimestre 2019 dalla quale risulta l'applicazione del detto rimborso per ritardata riparazione del guasto. Siffatta documentazione, tuttavia, non dimostra altro che l'avvenuta erogazione, appunto, dell'indennizzo applicato dal gestore per la problematica anzidetta ma non attesta altresì l'ufficialità della data di riattivazione dei servizi ivi dichiarata - peraltro con esclusivo riferimento all'adsl - a dispetto degli sms prodotti dall'utente dai quali, come detto, emerge che il guasto reclamato con ticket CBA000041607640 del 18/02/2019, ad esempio, risulta risolto in data 06/06/2019. A tal riguardo, infatti, il gestore avrebbe dovuto produrre evidenza delle schermate Pitagora giacchè solo quelle rivestono valore ufficiale rispetto a quanto dichiarato in termini di tempi di apertura e chiusura dei guasti presi in carico, ma non lo ha fatto. Per quanto precede, in assenza di prove inoppugnabili nel senso anzidetto da parte del gestore convenuto, rispetto al malfunzionamento reclamato dall'utente dal 18/02/2020 sui due servizi principali, voce e dati, si ritiene applicabile in favore del ricorrente l'indennizzo di cui all'art. 6, comma 2, del Regolamento Indennizzi in base al quale: "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento", in combinato disposto con il comma 3 del medesimo art. 6 ("Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio"), oltre che con l'art. 13, c. 1, del medesimo Regolamento che fa risalire il calcolo dell'indennizzo spettante alla data di presentazione del reclamo, e con l'art. 13, c. 3, in virtù del quale: "... se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio nelle fattispecie di cui agli articolo da 4 a 7 ...". Più esattamente, Tim Spa dovrà corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo per discontinuo malfunzionamento ai sensi e per gli effetti della richiamata normativa regolamentare a far data dal 19/02/2019, data entro la quale, ai sensi dell'art. 7, c. 2, delle Condizioni Generali di contratto, l'operatore avrebbe dovuto provvedere al ripristino dei due servizi a seguito della segnalazione effettuata in data 18/02/2019, sino alla data del 06/06/2019 (data in cui Tim comunica via sms l'avvenuta risoluzione) per un totale di 107 giorni a fronte dei quali, quindi, l'operatore erogherà una somma complessiva di € 1.284,00 come di seguito calcolata: euro 3,00 pro die * n. 107 gg. * n. 2 servizi * 2 (utenza business). Per le medesime ragioni Tim dovrà procedere al rimborso/storno in favore

dell'utente delle fatture riferite al periodo 19/02/2019 - 06/06/2019. Quanto alla seconda richiesta di indennizzo, formulata dall'istante a fronte del totale isolamento dei servizi patito da giugno a settembre 2019, si ritiene anch'essa meritevole di accoglimento per le medesime ragioni appena espresse in ordine all'indennizzo spettante per la discontinua erogazione degli stessi. In base alla documentazione in atti, l'utente ha aperto un reclamo il 06/06/2019 al quale Tim assegna il codice CBA000044437802 e, ancorchè nella citata nota del 28/09/2019 il gestore parli di fine disservizio in data 11/06/2019 e di chiusura tecnica il 13/06/2019, per il quale avrebbe erogato, congiuntamente al disservizio segnalato dall'utente il 18/02/2019, l'indennizzo di € 20,00 previsto dalle Condizioni Generali di contratto, anche riguardo la segnalazione in esame Tim omette di produrre le relative schermate Pitagora. Pertanto, non risultando sufficientemente provata dal gestore la data di avvenuto ripristino dei servizi interrotti dal 06/06/2019, sono da ritenersi valide le date indicate dall'utente che, quanto all'isolamento totale, ne descrive la fine in data 19/09/2019. Per quanto precede, ai sensi dell'art. 6, c. 1, del Regolamento Indennizzi, che prevede: "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 di interruzione", in combinato disposto con il comma 3 dello stesso art. 6 e dell'art. 13, commi 1 e 3 del medesimo Regolamento, per la completa interruzione del servizio dati e di quello voce dal 07/06/2020 (data entro la quale, ai sensi dell'art. 7, c. 2, delle Condizioni Generali di contratto, l'operatore avrebbe dovuto provvedere al ripristino dei due servizi a seguito della segnalazione effettuata il 06/06/2019) al 19/09/2019, per un totale complessivo di 104 giorni, l'operatore dovrà riconoscere un indennizzo in favore dell'utente pari ad € 2.496,00 (euro 6 pro die * n. 104 gg. * n. 2 servizi * 2 – utenza business). Per le medesime ragioni Tim dovrà procedere al rimborso/storno in favore dell'utente delle fatture riferite al periodo 07/06/2019 – 19/09/2019. In ordine alla richiesta di indennizzo formulata dall'utente per la sospensione senza preavviso dei servizi voce e dati operata dal gestore asseritamente a partire dal 21-24/09/2020 sino alla chiusura contrattuale seguita alla disdetta inviata dall'utente il 03/02/2020, l'assenza di controdeduzioni di sorta da parte del gestore impone la disamina degli atti a riguardo prodotti unicamente dall'istante in assenza di contraddirittorio tra i due controinteressati. In particolare, il reclamo citato dall'istante quale riferimento per il dies a quo della sospensione senza preavviso subita, secondo lo stesso, a far data dal 21-24 settembre 2019, non trova puntuale conferma all'interno della documentazione prodotta dallo stesso giacchè il reclamo datato 25/09/2020, inviato al gestore via fax in pari data, farebbe seguito al precedente reclamo fatto in data 24/09/2019 all'operatore codice AA669, ma dal corpo della lettera si evince chiaramente come l'oggetto della relativa doglianza afferisca esclusivamente la "... richiesta di rimborso per i disservizi ripetutamente subiti sull'utenza sopra emarginata, tutti documentati periodo 28-22 febbraio 2019, 06 – 11 giugno 2019, 31 luglio – 29 agosto 2019) e relativi al malfunzionamento sulla linea voce, oltre che a sospensione ed interruzione ripetuta e costante del servizio ADSL ...", non già, dunque, la sospensione amministrativa. Solo nella pec del 30/10/2019, consegnata al destinatario in pari data, l'utente scrive al gestore per chiedere l'immediata riattivazione dell'utenza sospesa senza preavviso.

Come già anticipato, sul punto non risultano evidenze di segno contrario nella documentazione depositata dal gestore il quale non solo omette di fornire contezza dell’eventuale preavviso dato all’utente ma tace del tutto, altresì, in merito alla specifica doglianza riferita alla sospensione amministrativa descritta dal ricorrente. Al riguardo si evidenzia, anzitutto, come uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall’art. 3, comma 4, delibera 179/03/CSP) sia quello che pone in capo agli operatori l’obbligo di fornire i servizi “in modo regolare, continuo e senza interruzioni”. Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all’adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all’operatore) e i casi tassativamente indicati dall’art. 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica di cui all’Allegato A della Delibera Agcom 353/19/CONS. Ai sensi del citato articolo è infatti previsto che: “1. Fermo restando l’obbligo di informare l’utente con congruo preavviso, l’operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento. 2. Ai fini del comma 1: a) non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell’utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento; b) il mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolute.”. Rispetto al caso di specie, dunque, stante l’avvenuta sospensione dei servizi subita dall’utente senza preavviso ed in costanza della procedura di reclamo aperta, trova applicazione la previsione di cui all’art. 5, c. 1, del vigente Regolamento Indennizzi che testualmente statuisce: “Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”. Considerato che la sospensione oggetto di reclamo scritto del 30/10/2019 è persistita sino al momento della disdetta contrattuale trasmessa a Tim con pec del 03/02/2020, come attestato dagli ulteriori reclami medio tempore formalmente inviati dall’utente con pec del 27/12/2019 e del 28/01/2020, in aggiunta a quelli effettuati tramite call center di cui l’istante cita i relativi codici operatore all’interno delle note scritte (30/10/2019: operatore AL23; 19/12/2019: operatore CP980), l’indennizzo da riconoscersi ex art. 5, c. 1, del Regolamento Indennizzi, in combinato disposto con l’art. 13, commi 1 e 3 del medesimo Regolamento, va applicato dal 30/10/2019 (dies a quo) al 03/02/2020 (dies ad quem) per un totale di 96 giorni ed un importo complessivo pari ad € 2.880,00 in base al criterio: € 7,50 pro die * n. 2 servizi principali * n. 96 gg. * 2 (utenza business). Per le medesime ragioni, Tim dovrà procedere al rimborso/storno in favore dell’utente delle fatture riferite al periodo dal 30/10/2019 al 03/02/2020 fino alla chiusura del ciclo di fatturazione relativamente a tutti i servizi associati al contratto di cui all’utenza 0863/867299. Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la stessa non può trovare accoglimento

in virtù del principio per il quale il riconoscimento dell'indennizzo per il malfunzionamento/interruzione dei servizi sia assorbente quello riferito ai corrispondenti reclami; dunque, lo stesso non può essere singolarmente considerato. Infine, relativamente alla richiesta del rimborso delle spese di procedura si precisa che la stessa non può essere accolta stante la gratuità della procedura risolutiva intrapresa e la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali spese sostenute a riguardo. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

- 1 1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata da Studio Legale XXXX XXX nei confronti dell'operatore Tim S.p.A. nei termini sopra evidenziati. 2. La società Tim S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo di - € 1.284,00 (milleduecentottantaquattroeuro/00) ai sensi dell'art. 6, comma 2, del vigente Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11CONS e ss. mm. e ii. per malfunzionamento/sospensione temporanea dei servizi voce e dati dal 19/02/2019 al 06/06/2019; - € 2.496,00 (duemilaquattrocentronovantaseieuro/00) ai sensi dell'art. 6, c. 1, del Regolamento Indennizzi per completa interruzione dei servizi dal 07/06/2019 al 19/09/2019; - € 2.880,00 (duemilaottocentottantaeuro/00) ai sensi dell'art. 5, c. 1 del Regolamento Indennizzi per la sospensione senza preavviso dei servizi voce e adsl dal 30/10/2019 al 03/02/2020. 3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, inoltre, a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante: - rimborsando e/o stornando tutte le fatture emesse a valere dal 19/02/2019 al 19/09/2019; - rimborsando e/o stornando tutte le fatture emesse a valere dal 30/10/2019 al 03/02/2020 fino alla chiusura del ciclo di fatturazione relativamente a tutti i servizi associati al contratto di cui all'utenza 0863/867299.
- 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.
- 4 La predetta Società è tenuta, altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

L'Aquila 20 novembre 2020

f.to
IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.