

**DELIBERA N. 100**

**XXX XXX. SRL / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/288116/2020)**

**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 sottoscritta 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 XXX XXX. SRL del 05/06/2020 acquisita con protocollo n. 0241442 del 05/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'utente, dall'Associazione dei consumatori XXX deposita istanza di definizione per lamentare: *“Dal 12 marzo 2020 fino al 26 marzo ha subito un disservizio sulla rete telefonica dovuto a un problema tecnico generalizzato. Ha richiesto prontamente un rimborso/indennizzo che però è stato negato.”* In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i) Rimborso/storno somme pagate e non dovute; ii) Indennizzo per mancata risposta ai reclami di euro 300,00; iii) Indennizzo per malfunzionamento di euro 336,00 per n° 14 gg. per 2 servizi; iv) Rimborso spese di procedura di euro 150,00. Allega: Elenco telefonate effettuate; copia dei messaggi trasmessi dall'operatore all'istante; fattura del 06/02/2020 di euro 157,00 Nelle controdeduzioni depositate l'istante nell'evidenziare altresì la mancata produzione delle prove da parte del gestore di essersi diligentemente attivato per la risoluzione del guasto più volte segnalato, confermava le medesime richieste.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore nelle proprie memorie difensive preliminarmente eccepisce la genericità dell'istanza e la mancata produzione di documentazione atta a verificare le segnalazioni trasmesse all'operatore oltre che a produrre o indicare le fatture di cui chiede lo storno. Nel merito osserva in particolare: *“L'istante, sostiene di aver subito malfunzionamenti della durata di 14 giorni che avrebbero impedito di utilizzare i servizi. In realtà, le doglianze avversarie sono infondate e non trovano riscontro nei sistemi di TIM. Dalle verifiche operate, infatti, non si rinvergono disservizio indennizzabili, per l'intero periodo in cui la linea è stata attiva con TIM. Sul punto è infatti necessario segnalare che nei sistemi informativi di TIM - a fronte delle doglianze lamentate da controparte è presente una unica segnalazione di guasto pervenuta il 19.3.2020 alla quale è seguito l'immediato intervento di TIM volto al ripristino del*

servizio. Non risultano comunque reclami o ulteriori contestazioni /segnalazione antecedente o successive a quella poco sopra indicata. A ciò si aggiunga che dalle verifiche operate è anche emerso che l'utenza 0863XXXXX è stata interessata da un unico breve malfunzionamento che peraltro è stato risolto dall'operatore nel tempo più breve possibile, tenuto conto della gravità e tipologia di problematica. Infatti, tale malfunzionamento ed il lamentato ritardo nella riparazione - come peraltro ben noto allo stesso istante - non sono affatto imputabili a TIM. Il disservizio, invero, è stato ingenerato dalla caduta di un fulmine che ha colpito e danneggiato la scatola di derivazione della rete, costringendo TIM a sostituirla e ripristinare i collegamenti. Il lavoro infrastrutturale ha comportato un complesso intervento tecnico che ha inevitabilmente compromesso la tempestività del ripristino. In ragione di quanto, il disservizio risolto il 25.3.2020, non può essere ritenuto suscettibile di indennizzo, atteso quanto previsto dall'articolo (Segnalazioni guasti – Riparazioni) delle CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER L'ACCESSO AL SERVIZIO TELEFONICO DI BASE (Doc.1) in base al quale "TIM fornisce un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti attivo 7 giorni su 7. 2. TIM si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati. Qualora per cause imputabili a Telecom Italia la riparazione venga effettuata con ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al successivo articolo 26 fermo restando che Telecom Italia non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non attribuibili alla stessa Telecom Italia". Peraltro, TIM ha anche provveduto ad informare puntualmente l'istante della tempistica necessaria alla riparazione (si veda lo screenshot degli SMS allegato dalla stessa parte istante nel fascicolo istruttorio). Le doglianze avversarie, dunque, sono totalmente destituite di fondamento in quanto, come dedotto e come ben noto alla controparte, l'unico disservizio ha necessitato di un intervento ripristinatorio complesso e generato da causa di forza maggiore che, come tale, esclude ogni responsabilità dell'operatore. Conseguentemente nessun indennizzo per il suddetto malfunzionamento può essere riconosciuto a favore dell'istante. Medesime conclusioni devono valere per le ulteriori domande formulate ex adverso. Ed invero, la controparte richiede anche il rimborso di somme non meglio precisate. Sul punto, si deve rilevare che il servizio, ferma la non imputabilità a TIM del ritardo nella riparazione, è stato comunque ripristinato tempestivamente. Peraltro, il breve malfunzionamento riscontrato sulla linea n. 0863XXXXX non incide sulla correttezza delle fatture emesse, di cui non è possibile richiedere lo storno o il rimborso, neppure parziale. Infatti, a tutto voler concedere e ferma comunque ogni eccezione già formulata sulla infondatezza della richiesta di indennizzo, l'art. 6 delibera 347/18/CONS non prevede alcuno storno/rimborso e l'eventuale indennizzo ivi previsto comprende anche il ristoro degli addebiti effettuati

dall'operatore in costanza di contratto. In ragione di quanto sopra argomentato, non sussistono i presupposti per riconoscere, in favore dell'istante i rimborsi richiesti. Sia infine consentito segnalare che, come anticipato poco sopra, la controparte ha comunque fruito della linea in maniera costante e – salvo il brevissimo disservizio, ha dunque sempre utilizzato servizi voce ed internet. Nonostante ciò, l'istante ha interrotto inopinatamente ogni pagamento, maturando un gravoso insoluto a sistema ammontante ad oggi ad € 645,38, come portato dalle fatture comprese tra la 1/20 e la 3/2020. In ragione di tutto quanto dedotto le somme insolute devono comunque restare ad integrale carico dell'istante. Da ultimo un cenno merita la domanda volta ad ottenere il riconoscimento di spese per il procedimento. Sul punto si deve doverosamente segnalare che l'art. 20 co. 6 della Delibera AGCOM n. 353/19/CONS prevede che l'Autorità possa “riconoscere il rimborso delle spese”, ma contemporaneamente dispone che le spese chieste siano “necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura”. Ebbene, a tutto voler concedere, nel caso di specie l'istante si limita a chiedere genericamente la liquidazione di “spese”, senza dimostrare alcunché a riguardo, in aperto contrasto con il disposto della norma citata. Non è, dunque, sufficiente una generica contestazione e/o una generica richiesta sul punto per ritenere assolta la prova dell'assenza della causa solvendi che legittima la restituzione alle spese. Nessuna delle domande avversarie risulta, pertanto, meritevole di accoglimento. Allega: Condizioni generali di contratto.

### **3. Motivazione della decisione**

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte solo parzialmente per le ragioni che si procede ad illustrare. Nel caso di specie l'istante lamenta l'interruzione dei servizi voce e dati dal 12 al 26 marzo 2020. Dichiarava di aver effettuato diverse segnalazioni sin dal 12/03/2020 e che soltanto in data 26 marzo il gestore ha provveduto a ripristinare i servizi. Chiede pertanto lo storno o il rimborso delle fatture insoluto, l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami e per i disservizi subiti. Il gestore di converso ha dichiarato che essendosi trattato di un guasto complesso la cui riparazione è avvenuta con ritardo per cause di forza maggiore o caso fortuito, così come previsto dalle condizioni generali di contratto, lo stesso non è in alcun modo indennizzabile. Precisa altresì che la prima segnalazione pervenuta dall'istante risulta essere stata effettuata in data 19/03/2020 e conferma che il ripristino è avvenuto in data 26/03/2020. Fa presente che a carico dell'istante risulta un insoluto di euro 645,38 riferito al mancato pagamento dei conti 1/20, 2/20 e 3/2020, afferenti peraltro a periodi di fatturazione differenti da quello del lamentato disservizio. Preliminarmente si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono 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 l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Relativamente a quanto sopra si rammenta inoltre che l'art. 13, comma 1 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: "Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente", mentre il successivo art. 14, comma 4 prescrive che: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Dall'esame della documentazione istruttoria non risultano indicati dall'istante le date ed i relativi codici di apertura ticket delle segnalazioni effettuate. Nell'istanza di definizione depositata lo stesso si è infatti limitato ad affermare di aver prontamente segnalato il disservizio in data 12/03/2020 e nei giorni successivi senza tuttavia indicare i relativi codici di apertura ticket. L'unica documentazione che produce sono gli screenshot di chiamate in uscita non ricollegabili in nessun all'utenza dell'istante né tantomeno è evincibile che le chiamate siano indirizzate al gestore. Produce altresì gli screenshot contenenti i messaggi trasmessi dal gestore che solo ed in quanto contenenti l'indicazione dell'utenza oggetto del presente contenzioso e quindi riconducibili alla società istante sono utili a provare che in effetti da parte dell'istante vi è stata l'apertura del guasto. Poiché il primo di tali messaggi di presa in carico della segnalazione è del 19/03/2020, in mancanza di altra documentazione depositata dall'istante, deve ritenersi plausibile che la segnalazione sia stata effettuata nella medesima data, come peraltro sostenuto anche dal gestore. Relativamente alla difesa opposta dall'operatore in ordine alla "particolare complessità" del guasto da riparare ed all'attribuzione del ritardo nella riparazione dello stesso per causa di "forza maggiore" e quindi non ad esso imputabili, deve ritenersi che tale dichiarazione non può essere ritenuta sufficiente a confutare quanto esposto atteso che nessun documento è stato prodotto al fine di provare quanto affermato. Pertanto, poiché il gestore convenuto non ha prodotto alcun elemento probatorio esimente la propria responsabilità; volto a dimostrare il corretto funzionamento del servizio di fonia, ovvero la prova di eventi giustificativi, quali la forza maggiore o la responsabilità di terzi, come cause di esonero da responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, l'istante ha diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo per



malfunzionamento dei servizi voce ai sensi ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli artt. 6, comma 1 e 13, comma 3 del Regolamento indennizzi, trattandosi di utenza affari, dal 20/03/2020 data entro la quale l'operatore avrebbe dovuto provvedere al ripristino a seguito della segnalazione effettuata in data 19/03/2020, sino all'avvenuto ripristino in data 26/03/2020, pari ad euro 72,00 così calcolato: gg. 6 X euro 12,00 pro die X 2 servizi. Quanto alla richiesta di indennizzo per la ritardata/mancata risposta ai reclami, genericamente formulata dall'istante, deve rilevarsi come, in base all'articolo 8, comma 4, e all'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP e ss. mm. e ii., così come previsto anche all'art. 14 delle disposizioni contenute nelle condizioni generali di contratto prodotte dal gestore, la risposta al reclamo scritto deve essere motivata e resa, al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta ed in caso di rigetto. Nel caso di specie non è possibile riconoscere l'indennizzo richiesto in quanto, in base alla documentazione depositata in atti, non risultano segnalazioni scritte trasmesse al gestore. Inoltre, anche a voler eventualmente considerare i reclami formulati tramite call center, vige il principio per il quale il riconosciuto indennizzo per il malfunzionamento/interruzione dei servizi sia assorbente rispetto a quello riferito ai corrispondenti reclami e, dunque, lo stesso non può essere singolarmente considerato. Quanto alla richiesta di storno/rimborso delle fatture emesse per somme indebite, la domanda non può essere in alcun modo accolta attesa la genericità di formulazione e la mancata indicazione delle somme indebite oltreché delle ragioni fondanti l'asserita illegittimità. Relativamente alla richiesta del rimborso delle spese di procedura si precisa che la richiesta medesima non può essere accolta, stante la gratuità della procedura e la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali spese sostenute. 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 Società XXX XXX r.l. nei confronti dell'operatore Tim S.p.A. nei termini sopra evidenziati.  
2. La società Tim S.p.A. è tenuta a riconoscere all'istante l'indennizzo ai sensi ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli artt. 6, comma 1 e 13, comma 3 del Regolamento indennizzi, trattandosi di utenza affari, dal 20/03/2020 data entro la quale l'operatore avrebbe dovuto provvedere al ripristino a seguito della segnalazione effettuata in data 19/03/2020, sino all'avvenuto ripristino del servizio in data 26/03/2020, pari ad euro 72,00 così calcolato: gg. 6 X euro 12,00 pro die X 2 servizi, per le ragioni espresse 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.

- 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.