

DELIBERA N. 43/2023/DEF

**XXX XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/622179/2023)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 21/12/2023;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXXXXXXX del 21/07/2023 acquisita con protocollo n. 0195523 del 21/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXXXX XXXXXX (di seguito, anche solo Istante od Utente) ha contestato a TIM Spa (d'ora in poi, anche solo TIM od Operatore) l'impossibilità di fruire, dal 12 luglio 2022, della linea voce e dati sull'utenza n. XXXXXXXX. Considerato il persistere del disservizio, nonostante le ripetute segnalazioni, l'Istante ha sospeso il pagamento delle bollette emesse da TIM. Quest'ultima, tuttavia, ha continuato ad esigere il pagamento anche di fatture emesse in assenza di servizio. A seguito dell'apertura del procedimento GU5/595768/2023, l'Istante ha appreso che il disservizio era stato risolto in data 23 novembre 2022, ma che, già dal 16 novembre 2022, TIM aveva disposto la cessazione dell'utenza per morosità, senza preavviso e sulla base di una situazione debitoria assolutamente giustificata dall'interruzione del servizio.

Alla stregua delle circostanze evidenziate, l'Istante ha richiesto: 1) l'indennizzo per interruzione dei servizi voce e dati dal 12 luglio 2022 al 23 marzo 2023 (data in cui è venuto a conoscenza della cessazione dell'utenza), calcolato in € 3.048,00; 2) lo storno dei canoni addebitati durante il disservizio; 3) l'indennizzo per la perdita della numerazione, attiva dal 2014, calcolato in € 900,00.

In data 24 ottobre 2023, l'Istante ha replicato alle controdeduzioni dell'Operatore, argomentando che: - nonostante le segnalazioni del 12/07/2022 (segnalazione n. XXXXXXXXX), 14/07/2022, 16/07/2022, 22/07/2022, 25/07/2022, 27/07/2022, 06/08/2022, 02/08/2022, 05/08/2022, 16/08/2022 e del 30/08/2022, i servizi vennero ripristinati soltanto il 23 novembre 2022, a seguito di deposito GU5, cioè successivamente alla cessazione dell'utenza avvenuta il 16 novembre 2022; - TIM non ha allegato alcun elemento atto a provare la correttezza del proprio operato e ad esentarla da ogni responsabilità in merito al ritardato ripristino dei servizi, contravvenendo così ai principi generali in materia di onere della prova. In particolare, con riferimento all'affermazione che il disservizio sarebbe stato causato da problematiche tecniche a sé non imputabili, TIM non ha documentalmente dimostrato né la causa del guasto, né gli interventi effettuati al fine di porvi rimedio né, tanto meno, ha dato adeguata informativa in merito all'Istante, impedendogli così di scegliere, ad esempio, se recedere oppure non, dal contratto. E ciò senza dimenticare che TIM è anche l'Operatore che deve garantire il Servizio universale e, in quanto tale, non può giustificare un proprio inadempimento con non meglio precisate cause a sé non imputabili. Riguardo agli importi che TIM asserisce insoluti e pretesi in base a fatture non allegate, essi non sono dovuti. Invero, pur consapevole dell'impossibilità di fornire i servizi, l'Operatore, in violazione dei principi elaborati da AGCOM sul punto (si veda, ad esempio, la delibera n. 38/22/CIR), ha comunque preteso il pagamento dei relativi costi e ha disposto, dapprima, la sospensione e poi, la cessazione della linea, per non avere l'Utente provveduto puntualmente a saldare le relative fatture. - I documenti prodotti dall'Operatore non includono preavvisi di sospensione del servizio né indicano

modalità di pagamento o altro. Inoltre, dalla fattura dallo stesso allegata, si evince che i pagamenti dell'Utente sono sempre stati regolari.

Alla luce di quanto esposto, l'Istante ha concluso per l'accoglimento integrale delle richieste avanzate, fondate in fatto e in diritto, nonché supportate da elementi probatori, e per il rimborso delle spese di procedura, in considerazione, anche, dell'assenza di spirito conciliativo e correttezza contrattuale dell'Operatore nei confronti dell'Utente.

2. La posizione dell'operatore

TIM ha depositato rituale memoria in data 9 ottobre 2023, quindi nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS e ss. mm. e ii.). Nella memoria l'Operatore ha precisato che la causa del disservizio segnalato dall'Utente in data 12 luglio 2022 è da imputarsi alla caduta di un palo telefonico in area di proprietà privata, seguita ad un violento temporale che ha interessato XXXXXXXXXXXXXXXX (comune di residenza dell'Utente). Nonostante le reiterate richieste di TIM, il proprietario dell'area anzidetta ha sempre negato l'accesso alla stessa, impedendo di eseguire celermente tutti gli interventi necessari a rimuovere la struttura ed a ripristinarne il funzionamento. Per queste ragioni, l'integrale riattivazione dell'utenza è potuta avvenire soltanto nel mese di novembre 2022. Nessun disservizio o ritardo nella risoluzione dello stesso può pertanto essere imputato all'Operatore che, di conseguenza, neppure è tenuto a corrispondere all'Utente i correlativi indennizzi o a procedere allo storno delle fatture nel frattempo emesse.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per perdita della numerazione, Tim ha precisato di nulla dovere, posto che essa è stata determinata da cessazione della linea n. XXXXXX per morosità dell'Utente. Quest'ultimo, invero, ha interrotto i pagamenti a partire dalle fatture n. XXXXXXXXXXX ed n. XXXXXXXXXXX i cui costi, essendo relativi al servizio fruito in un periodo (mesi di maggio e giugno 2022) antecedente al verificarsi del guasto, sono integralmente dovuti. Malgrado i diversi solleciti di pagamento, inoltrati all'istante, ed il preavviso di risoluzione del contratto, datato 21 settembre 2022, che – com'è possibile rilevare dallo storico della spedizione – è stato correttamente consegnato, l'Istante non ha mai provveduto al saldo delle fatture insolute, determinando così TIM a cessare la linea, in data 16 novembre 2022. L'Operatore ha concluso ribadendo la correttezza del proprio operato, che lo rende esente da qualsivoglia responsabilità, e chiedendo il rigetto di tutte le richieste avversarie, in quanto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie

tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss. mm. e ii.

Nel merito, l'istanza può essere accolta parzialmente e nei limiti di seguito esplicitati.

1) Quanto alla richiesta di indennizzo per interruzione della linea voce e dati, la stessa risulta meritevole di accoglimento, seppure nei limiti quantitativi di cui si dirà. Dalla documentazione versata in atti, si evince che l'Istante ha segnalato il disservizio in data 12 luglio 2022, che la richiesta di assistenza è stata presa in carico da TIM con numero XXXXXX e che l'Operatore, già dalla data poc'anzi indicata e fino al 23 novembre 2022, vi ha dato riscontro con risposte meramente interlocutorie, con le quali - più precisamente - si è limitato ad informare l'Utente che la segnalazione era stata inoltrata al reparto tecnico per velocizzare la risoluzione del guasto e che i tecnici erano impegnati nei relativi interventi di ripristino.

Giova al riguardo richiamare l'art. 3, comma 4, della delibera AGCOM n. 179/03/CSP, il quale pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, nonché l'obbligo di informare in anticipo gli utenti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione. Si richiama altresì l'art. 6, comma 5, del c.d. Regolamento indennizzi (all. A alla Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.), in base al quale, nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti ad eventi eccezionali o calamità naturali, l'operatore è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di avere ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi, nonché la Carta dei servizi TIM, che prevede che il guasto debba essere riparato entro i 2 gg lavorativi successivi alla segnalazione.

Nel caso di specie, non vi è, tra i documenti depositati agli atti, alcuna comunicazione con cui l'Operatore si premura di informare l'Utente della causa del guasto, degli interventi tecnici programmati e dei tempi, anche presumibili, di risoluzione dello stesso, né alcuna prova che l'impossibilità di ripristinare il servizio nei tempi dovuti sia effettivamente dipesa da causa ad esso non imputabile, secondo i principi in materia di onere della prova, di cui al chiaro disposto dell'art. 1218 c.c.. In virtù delle disposizioni normative richiamate, e di quanto emerge dall'istruttoria condotta, è quindi possibile affermare una responsabilità da inadempimento dell'Operatore ed il conseguente diritto dell'Utente ad un indennizzo, in base a quanto previsto dall'art. 6, comma 1, del c.d. Regolamento indennizzi, sopra cit.

Per la quantificazione dell'indennizzo, occorre precisare che, secondo le risultanze acquisite al fascicolo del procedimento d'urgenza (GU5/595768/2023), l'Operatore, pur avendo risolto la causa del disservizio in data 23 novembre 2022, con la conclusione dei lavori di sostituzione del palo telefonico, aveva già sospeso, in data 29 agosto 2022, con adeguato preavviso, l'erogazione dei servizi a causa dei ripetuti mancati pagamenti delle fatture e, in data 16 novembre 2022, sempre con adeguato preavviso, aveva risolto il contratto, a causa della morosità dell'Utente.

In effetti, l'istruttoria compiuta evidenzia che, malgrado i solleciti di pagamento ed i preavvisi anzidetti, effettuati dall'Operatore con apposite raccomandate (la n° 68857221491-6 del 19.7.2022 e la n° 68857592533-2 del 21.9.2022), l'Utente non ha dato prova di avere provveduto al pagamento delle fatture n° XXXXXX del 16 giugno 2022 e n° XXXXXX del 16 luglio 2022, che, in quanto emesse da TIM a copertura di periodi antecedenti al verificarsi del disservizio, egli avrebbe dovuto invece saldare, avendo fruito dei servizi.

Tra l'altro, contrariamente a quanto sostenuto dall'Istante, dalla documentazione depositata dall'Operatore, si evince non solo che i preavvisi di sospensione e di risoluzione del contratto recano indicazione delle modalità di pagamento delle bollette, ma altresì che le relative raccomandate sono state l'una (la n° 68857221491-6) resa conoscibile all'Utente mediante deposito presso l'ufficio postale di competenza e poi restituita al mittente per compiuta giacenza; l'altra (la n° 68857592533-2) allo stesso consegnata, dal predetto ufficio, il 29 ottobre 2022. Alla stregua di quanto precisato, si osserva che, in sostanza, se, da un lato, la condotta posta in essere dall'Operatore – come più sopra riferito – ha determinato l'insorgere in capo all'Istante del diritto ad essere indennizzato per l'impossibilità di fruire dei servizi pattuiti, dall'altro, non può non rilevarsi come egli stesso, non adempiendo l'obbligo di pagare fatture dovute, si sia posto nelle condizioni di non poterne più fruire già prima della risoluzione del guasto.

Tutto ciò premesso, si rammenta che, ai sensi del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e 5, cit. con l'art. 13, comma 1, del c.d. Regolamento indennizzi cit., l'indennizzo "da interruzione del servizio" è dovuto a partire dalla data di presentazione del reclamo da parte dell'istante, dedotti i 2 giorni entro cui, in base alla Carta dei servizi TIM, l'Operatore avrebbe dovuto riparare il guasto. In applicazione di tale criterio, si ritiene che TIM debba corrispondere all'Istante un indennizzo giornaliero pari ad € 6,00, moltiplicato per il numero (2) di servizi (voce e dati) relativi all'Utenza di cui si controverte, per i 44 giorni (dal 15 luglio al 28 agosto 2022) di interruzione imputabili all'Operatore, quindi, per un totale di € 528,00.

2) Quanto alla richiesta di storno dei canoni addebitati durante il disservizio, la stessa può essere accolta soltanto parzialmente. TIM pretende il pagamento di fatture emesse sia prima del verificarsi del disservizio sia in periodi successivi a quest'ultimo. Le prime, prodotte in copia dall'Operatore, sono la n° XXXXXX del 16 giugno 2022, relativa al periodo dal 1° al 31 maggio 2022, ad eccezione dell'offerta "TIMVISIONGOLD", coperta dal 1° al 30 giugno 2022, e la n° XXXXXXXX del 16 luglio 2022, emessa in relazione al periodo dal 1° giugno al 30 giugno 2022, salvo che per "TIMVISIONGOLD", i cui costi ricomprendono l'arco di tempo dal 1° luglio al 31 luglio 2022. Le seconde, di cui TIM non ha presentato copia, ma che risultano da un tabulato allegato alla propria memoria difensiva, sono: la n° XXXXXXXX del 16 agosto 2022; la n° XXXXXXXX del 16 settembre 2022; la n° XXXXXXXX del 16 ottobre 2022 (che è stata, invece, allegata dall'Utente alla propria istanza); la n° XXXXXXXX del 16 novembre 2022.

Al riguardo, occorre rammentare che, in base ad orientamento ormai consolidato di AGCOM (si veda, ex multis, delibera n. 38/22/CIR), il contratto avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici è un contratto di somministrazione a carattere

continuativo a prestazioni corrispettive, per cui il diritto di pretendere la controprestazione del pagamento del prezzo da parte dell'utente presuppone la regolare fornitura del servizio, sì che, in caso di contestazione delle fatture, l'operatore deve provare la debenza degli importi, altrimenti l'utente ha diritto allo storno e/o al rimborso delle relative fatture.

Nel caso di specie – come messo in evidenza al punto 1) – entrambi i servizi (voce e dati) non sono stati più erogati dal 12 luglio 2022 fino alla cessazione dell'utenza, avvenuta il 16 novembre 2022. In osservanza del richiamato indirizzo AGCOM, si ritiene, pertanto, che TIM debba stornare le fatture n° XXXXXXXX, n° XXXXXXXX, n° XXXXXXXX e n° XXXXXXXX – emesse senza la corrispettiva fornitura dei servizi - e che l'Utente debba, viceversa, saldare le fatture n° XXXXXXXX e la XXXXXXXX, i cui costi risultano, invece, giustificati dalla fruizione dei servizi anzidetti. Peraltro, con riferimento alla fattura XXXXXXXX, si precisa che il costo della voce "TIMVISIONGOLD" dovrà essere rimodulato in proporzione al mancato godimento dell'offerta, dal 12 luglio 2022.

3) Quanto, infine, alla richiesta di indennizzo per la lamentata perdita della numerazione attiva, la stessa non può essere accolta. Al riguardo, si osserva che l'art. 10 del c.d. Regolamento indennizzi (all. A alla Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.), dispone che l'utente debba essere indennizzato nel caso in cui la perdita del numero telefonico precedentemente assegnato sia imputabile all'operatore. Come sopra già precisato, l'utenza di cui si controverte è cessata in data 16 novembre 2022 per risoluzione del contratto, disposta da TIM a causa della morosità dell'Utente.

Sul punto, giova altresì richiamare la delibera 8/22/CIR che, a sua volta, rinvia (par. 2.2) all'art. 106, comma 3, del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche. La disposizione da ultimo citata recita: "Qualora un utente finale risolva un contratto, gli Stati membri provvedono affinché possa mantenere il diritto di trasferire un numero dal piano di numerazione nazionale verso un altro fornitore per almeno un mese dalla data della risoluzione, a meno che non rinunci a tale diritto". La delibera in esame dispone poi che il processo di mantenimento del numero cessato si applica a tutte le casistiche di risoluzione del contratto. Ciò posto, si osserva che l'Utente, non ha dato prova di essersi adoperato, nei 30 gg successivi alla risoluzione del contratto, per soddisfare il suo interesse a mantenere o recuperare la risorsa numerica. Alla stregua delle evidenziate circostanze, non si ritiene di poter accogliere la richiesta di indennizzo ex art. 10 del c.d. Regolamento indennizzi, sopra cit.

Riguardo, infine, alla richiesta di rimborso delle spese di procedura, stante quanto sopra precisato, non si ritiene di disporre l'accoglimento.

DELIBERA

1. per le motivazioni di cui in premessa, il parziale accoglimento dell'Istanza presentata dal sig. XXXXX XXXXX nei confronti di TIM S.p.a.

La società TIM S.p.a. è tenuta a: 1) corrispondere all'Istante l'importo di € 528,00 (cinquecentoventotto/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati, oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo; 2) stornare le seguenti fatture emesse in assenza di fornitura dei servizi: ft. n° XXXXXXXX del 16 agosto 2022; ft. n° XXXXXXXX del 16 settembre 2022; la ft. n° XXXXXXXX del 16 ottobre 2022; ft. n° XXXXXXXX del 16 novembre 2022. Relativamente alla fattura n° XXXXXXXX del 16 giugno 2022, TIM, con riferimento all'offerta "TIMVISIONGOLD" dovrà provvedere a rimodularne i costi in funzione del parziale periodo di fruizione della stessa. TIM è tenuta ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

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.

Milano, 21 dicembre 2023

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi