

**DELIBERA N. 10**

**NAZZARENO XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/101111/2019)**

**Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 29/01/2020

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;

VISTA l’istanza di NAZZARENO XXX del 22/03/2019 acquisita con protocollo n. 0127250 del 22/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

1. La posizione dell'istante L'utente lamenta di aver subito l'isolamento dei servizi voce e adsl a partire dal 29/10/2018. In particolare dichiara: "Isolamento continuato e reiterato dal 29.10.2018, il gestore non ripristina il servizio e addebita costi con fatturazioni novembre dicembre 2018". In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: 1. Rimborso fatture tot € 150,00 per fatturazione periodo 28/10/2018-30/01/2019; 2. Indennizzo € 300,00 per mancata risposta ai reclami; 3. Indennizzo € 564,00 per totali 94 giorni di isolamento continuato servizio principale voce; 4. Indennizzo € 564,00 per totali 94 giorni di isolamento continuato servizio principale adsl; 5. Indennizzo € 235,00 per totali 94 giorni di isolamento continuato servizi accessori; 6. Costi di procedura € 150,00. Allega: 1. Quietanze pagamento fatture periodi Novembre 2018 (scadenza: 17/01/2019) e Gennaio 2019 (scadenza: 18/03/2019).

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

L'operatore osserva nel merito che: "... le avverse deduzioni e richieste sono infondate. Nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. La totale assenza di supporto documentale lede il diritto di difesa dell'esponente società – impossibilitata a replicare adeguatamente alle pretese avverse – e si pone, inoltre, in aperto contrasto con il consolidato principio di diritto, previsto dall'art. 2697 c.c. da richiamarsi in via analogica in questa sede, secondo cui chi aziona un diritto deve necessariamente produrre le prove fattuali e documentali da cui quest'ultimo origina ("Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento") e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie il Co.re.com. – di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria ("onus probandi incumbit ei qui dicit"). Ciò premesso, è opportuno precisare che, da verifiche effettuate all'interno dei propri sistemi, TIM ha accertato che il malf funzionamento della linea de qua è stato di gran lunga più circoscritto di quanto potrebbe evincersi dalla ricostruzione fornita da controparte. Invero, come si evince dal retrocartellino allegato e dal TT Master (Doc. 1) trattasi di due episodi di interruzione del servizio fonia, collegati ad un guasto particolarmente complesso (c.d. "guasto cavo") risolto il 15 gennaio 2019, che ha investito quasi del tutto l'abitato di XXX, e segnalati rispettivamente in data 4 novembre 2018 e 28 gennaio 2019. Giova evidenziare, in proposito, che il disservizio segnalato in data 28 gennaio 2019 è stato risolto nel medesimo giorno e non è, pertanto, produttivo di indennizzi ai sensi della normativa vigente. Con riguardo al disservizio segnalato in data 4 novembre 2018, lo stesso non è in alcun modo riconducibile all'esponente società ma è dipeso esclusivamente da un evento di forza maggiore che, ai sensi dell'art. 15 co.4 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico di base (Doc. 2), determina un'esenzione di responsabilità in capo a TIM ("Nel caso di ritardo imputabile a TIM, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponde su richiesta del Cliente, gli indennizzi di cui al successivo articolo 33, fatta salva la possibilità per il Cliente di richiedere anche l'eventuale maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile, fermo

restando che TIM non è in nessun caso responsabile se il ritardo è attribuibile a forza maggiore o a eventi non direttamente attribuibili alla stessa TIM"). Invero, la riparazione del predetto guasto cavo ha richiesto l'esecuzione di lavori, le cui tempistiche sono state necessariamente vincolate al rilascio dei permessi da parte degli enti pubblici competenti, nel caso di specie, l'ANAS. In particolare, dalle note tecniche risulta che la riparazione del guasto è stata sospesa "per attesa permessi ANAS per eseguire scavo presso S.R. 5 via Tiburtina Valeria tra il KM XXX di fronte RL 03". L'esponente società non può dunque in alcun modo ritenersi responsabile del ritardo nella riparazione del guasto, attese le oggettive difficoltà tecniche sussistenti nel caso di specie e, in ogni caso, l'ascrivibilità dell'interruzione del servizio a cause di forza maggiore che fanno venire meno i vincoli temporali di cui al predetto art. 15. È dunque evidente l'impossibilità di riconoscere all'istante alcun indennizzo per la lamentata interruzione della linea. Nella denegata ipotesi in cui l'adito Corecom non dovesse convenire con tale ipotesi ricostruttiva, si precisa in subordine quanto segue. È opportuno precisare infatti che non sono presenti, nei sistemi informativi di TIM, reclami trasmessi dal Sig. XXX – né in questa sede quest'ultimo è in grado di provare il contrario. Di conseguenza, da un lato, non può essere riconosciuto alcun indennizzo ai sensi dell'art. 12 delibera 347/18/CONS, per la cui corresponsione è necessario che l'istante dimostri di aver effettivamente e validamente trasmesso il reclamo all'operatore, e, dall'altro, secondo quanto previsto dall'art. 13 della delibera 347/18/CONS, l'indennizzo ex art. 6 va "effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente". Di nessun pregio, inoltre, appare la richiesta di rimborso e storno delle fatture emesse nel periodo in questione, recanti in ogni caso corrispettivi contrattualmente previsti, perché trattasi di misura non prevista dall'art. 6 sopra menzionato e perché l'istante non ha prodotto copia delle fatture di cui richiede lo storno, come ritenuto necessario da giurisprudenza costante del Corecom (ex multis, Delibera DL/193/15/CL, ai sensi della quale "la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse"). Ad ogni buon conto, a riprova della correttezza e buona fede di TIM, giova rilevare che, a seguito dell'udienza di conciliazione, per spirito conciliativo, è stata predisposta la corresponsione al Sig. XXX della somma omnia di € 450,00, a titolo di rimborso/indennizzo per la ritardata riparazione del guasto, benché – è bene ribadirlo – non imputabile a TIM. È dunque evidente l'impossibilità di riconoscere all'istante alcun ulteriore indennizzo o rimborso al riguardo, ai sensi dell'art. 2 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Infine, in merito alla richiesta, sempre avanzata dall'istante, relativa alla rifusione delle spese, si rammenta che l'art. 20 al co. 6 della Delibera AGCOM n. 203/18/CONS oltre a prevedere che l'Autorità possa riconoscere il rimborso delle spese, dispone espressamente che le spese chieste siano necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura. Ebbene, l'istante si limita a chiedere genericamente il rimborso delle spese, senza dimostrare alcunché a riguardo, come diversamente disciplina la norma citata. Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell'assenza della causa solvendi che legittima la restituzione alle spese. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito organo di

rigettare l'avversa istanza perché, nel merito, infondata in fatto e in diritto". Allega: 1. Retrocartellino guasti relativo alla linea n. 0863.561363 e TT master NMTAA0158693517; 2. Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Telefonico.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante risultano parzialmente accoglibili per le ragioni di seguito illustrate. La tesi difensiva di Tim si fonda, nella sostanza, sulla carenza di documentazione da parte dell'istante a sostegno delle proprie tesi accusatorie ex art. 2697 c.c. e sulla ritenuta prova, di contro, dell'avvenuta corretta gestione delle segnalazioni che il gestore stesso dichiara di aver ricevuto in data 4 novembre 2018 e 28 gennaio 2019, delle quali l'operatore allega retrocartellino e TT Master (Doc. 1). Più in particolare, rispetto alla segnalazione registrata in data 04/11/2018, Tim dichiara che la relativa causa sia riconducibile "... ad un guasto particolarmente complesso (c.d. "guasto cavo") risolto il 15 gennaio 2019, che ha investito quasi del tutto l'abitato di XXX ... lo stesso non è in alcun modo riconducibile all'esponente società ma è dipeso esclusivamente da un evento di forza maggiore che, ai sensi dell'art. 15 co. 4 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico di base (Doc. 2), determina un'esenzione di responsabilità in capo a TIM ... Invero, la riparazione del predetto guasto cavo ha richiesto l'esecuzione di lavori, le cui tempistiche sono state necessariamente vincolate al rilascio dei permessi da parte degli enti pubblici competenti, nel caso di specie, l'ANAS". Quanto agli allegati TT Master, dalla visione degli stessi è risultato di palese evidenza come nulla abbiano a che vedere con l'utenza oggetto di presente controversia, essendo riferiti a tutt'altra numerazione e come, quindi, le date negli stessi riportate siano carenti di qualsivoglia valore probatorio rispetto al caso di specie, risultando, di fatto, inammissibili. Nonostante l'asserita incolpevole condotta ed il mancato raggiungimento dell'accordo in sede di esperito tentativo obbligatorio di conciliazione, poi, Tim evidenzia come, così come riportato nel verbale redatto in occasione della relativa udienza, pro bono pacis abbia comunque predisposto la corresponsione in favore del Sig. XXX della somma onnicomprensiva di € 450,00 a titolo di rimborso/indennizzo per la ritardata riparazione del guasto e come, quindi, quest'ultimo non avrebbe più potuto vantare diritti a forme di indennizzo ulteriori, trovando applicazione in simili evenienze il divieto alla ripetibilità della misura indennitaria di cui all'art. 2 del vigente Regolamento Indennizzi. Di contro, tuttavia, nelle proprie memorie di replica del 26/06/2019 l'utente dichiara al riguardo quanto segue: "Ad oggi alcun acconto è pervenuto all'istante!". Probabilmente, del resto, proprio in virtù di simile circostanza, in occasione dell'udienza di discussione tenutasi in data 26/09/2019, l'operatore propone, sia pure infruttuosamente, di stornare l'insoluto esistente e corrispondere un indennizzo di € 700,00. Se, dunque, alcun indennizzo risulta di fatto mai erogato in capo all'utente, resta pienamente legittima la richiesta formulata dal ricorrente a vederselo finalmente riconoscere in base alla normativa di settore. Secondo la direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP ed in base al 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 provato l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Dalla documentazione agli atti, tuttavia, non emerge che il gestore abbia dato contezza all'utente della specifica ragione scatenante l'interruzione del servizio o del protrarsi della medesima situazione di guasto ma è dato solo scorgersi nella causale assegnata al guasto segnalato il 04/11/2018, riportato nell'allegato retrocartellino, la voce: "Forza maggiore". Solo in occasione della propria memoria difensiva risulta la motivazione tecnica di Telecom al riguardo, laddove la stessa dichiara: "... la riparazione del predetto guasto cavo ha richiesto l'esecuzione di lavori di scavo, le cui tempistiche sono state necessariamente vincolate al rilascio dei permessi da parte degli enti pubblici competenti, nel caso di specie, l'ANAS. In particolare, dalle note tecniche risulta che la riparazione del guasto è stata sospesa "per attesa permessi ANAS per eseguire scavo presso S.R. 5 via Tiburtina Valeria tra il KM XXX di fronte RL 03"". Nulla, tuttavia, accenna il gestore circa una propria eventuale dirimente in ordine alla adeguata informativa resa al segnalante in merito alle difficoltà incontrate ai fini della riparazione del guasto, né, peraltro, lo stesso gestore produce agli atti del procedimento copia del permesso richiesto all'ANAS o di quello effettivamente ottenuto dal detto ente sì da dimostrare quanto del tempo intercorso tra guasto e riparazione possa essere effettivamente dipeso dalla forza maggiore e quanto da possibile propria inerzia. Ma questa, naturalmente, non può che essere letta come una legittima strategia difensiva del convenuto. Come detto, l'utente sostiene che la propria utenza abbia subito l'interruzione a far data dal 28-29/10/2018 e che nell'immediatezza abbia iniziato a segnalare il guasto al gestore tramite call center. Di fatto, solo in seguito al procedimento GU5 avviato presso il Corecom il 18/12/2018, la linea dati e quella adsl sono state definitivamente riattivate, come da documentazione agli atti del relativo fascicolo. Ne consegue che, dal punto di vista della durata del lamentato disservizio, tenuto conto dell'assenza di reclami scritti da parte dell'utente e dell'unica attestazione valida depositata a propria discolpa dal gestore, sottoforma di retrocartellino, può concludersi che, se la prima segnalazione di cui vi è traccia è quella registrata dal

gestore in data 04/11/2018, il dies a quo nel caso di specie, ai sensi dell'art. 15, c. 2, delle Condizioni Generali di Contratto allegate dal gestore alle proprie memorie difensive, è da individuarsi nel 06/11/2019. Il dies ad quem, invece, come attestato dall'esperito procedimento temporaneo d'urgenza, coincide con il 30/01/2019. Pertanto, il periodo di sospensione per il quale l'utente ha diritto a vedersi indennizzato ai sensi dell'art. 6, c. 1, della Del. n. 347/18/CONS è relativo ad un totale di 85 giorni. Trattandosi, nello specifico, di avvenuta interruzione del servizio voce e del servizio dati, l'importo spettante all'utente in base alla richiamata normativa è pari ad € 1.020,00 (€ 6,00 per singolo servizio - voce + dati - \* 85 gg.). Rispetto alle fatture emesse in costanza di interruzione del servizio, per quanto sopra esposto si ritiene di accogliere la richiesta di storno/rimborso delle fatture relative al periodo dal 06/11/2018 al 30/01/2019. In ordine, invece, alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la stessa non può essere accolta in quanto il mancato riscontro alle segnalazioni relative al malfunzionamento può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo (cfr. delibera Agcom 36/17/CIR). Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 203/18/CONS, l'importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto della materia del contendere e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXX Nazzareno, nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A. nei termini sopra evidenziati; 2. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante oltre la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura anche la somma di euro 1.020,00 (milleventi/00) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 6, comma 1, del Regolamento Indennizzi, di cui alla delibera Agcom 347/18/CONS; 3. La società Telecom è tenuta altresì a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante provvedendo al rimborso degli importi delle fatture dallo stesso pagate per il periodo dal 06/11/2018 al 30/01/2019 e stornando quelle eventualmente rimaste insolte relativamente al medesimo periodo per le ragioni sopra evidenziate;

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.

L'Aquila, li 29/01/2020

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.