

DELIBERA N. 16

**XXX XXX/ TIM SPA
(GU14/102953/2019)**

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 XXX XXX del 27/03/2019 acquisita con protocollo n. 0134095 del 27/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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: "Ha subito ennesimo isolamento continuato e reiterato dal 29.10.2018, il gestore non ripristina i servizi e addebita costi con fatturazioni novembre dicembre 2018. A nulla sono valse le contestazioni in merito. Linea riattivata al 24.01.2019". In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: 1. Indennizzo € 1.212,00 per totali n. 101 giorni di isolamento continuato servizio principale voce e adsl (€ 606,00 voce + € 606,00 adsl) 2. Indennizzo € 300,00 per mancata/ritardata risposta ai reclami 3. Storno/rimborso fatture tot € 120,00 (29/10/18-08/02/19) 4. Costi di procedura € 150,00 Allega: 1. Quietanze pagamento fatture periodo Ottobre-Novembre 2018 e Gennaio-Febrero 2019; 2. Fatture di Febbraio-Marzo 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. In primo luogo, è opportuno precisare che, da verifiche effettuate all'interno dei propri sistemi, TIM ha accertato che il malfunzionamento della linea di qua ha avuto durata più contenuta di quanto potrebbe evincersi dalla ricostruzione fornita da controparte. Invero, come si evince dal retrocartellino allegato e dal TT Master (Doc. 1a - 1b), si è trattato di un'assenza di linea collegata ad un guasto particolarmente complesso (c.d. "guasto cavo") risolto il 15 gennaio 2019, che ha investito quasi del tutto l'abitato di X, peraltro segnalato dalla Sig.ra XXX XXX soltanto in data 3 gennaio 2019. Pertanto, tale disservizio non è in alcun modo riconducibile all'esponente società, essendo dipeso esclusivamente da un evento di forza maggiore che, ai sensi dell'art. 15, comma 4, delle Condizioni generali di abbonamento al Servizio Telefonico (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 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 105.700 e 105.800 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. Ad ogni buon conto, è altresì opportuno precisare che non sono presenti, nei sistemi informativi di TIM, reclami trasmessi dalla Sig.ra XXXX – né in questa sede quest'ultima 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". Pertanto, anche nella denegata ipotesi in cui l'adito Corecom non dovesse convenire con tale ipotesi ricostruttiva, si precisa, in subordine, che il dies a quo per il calcolo di un eventuale indennizzo deve necessariamente essere fissato alla data del 19 dicembre 2018, giorno in cui è stata depositata la richiesta di provvedimento d'urgenza, non essendo presenti precedenti segnalazioni o reclami. Per mero tuziorismo, si precisa, infine, che le segnalazioni di guasto successive, del 28 gennaio e del 7 febbraio 2018, sono state risolte entro i termini previsti dalle Condizioni generali e dunque, come tali, non risultano suscettibili di indennizzo. Di nessun pregio, inoltre, appare la richiesta di storno/rimborso delle fatture emesse nel periodo in questione, recanti in ogni caso corrispettivi contrattualmente previsti, in quanto trattasi di misura non prevista dall'art. 6 sopra menzionato. Inoltre, controparte non ha prodotto copia delle fatture in tale sede contestate, né -a fortiori- ha dimostrato l'effettivo pagamento delle stesse, limitandosi a domandarne genericamente lo storno/rimborso. Al riguardo, sembra utile richiamare una recentissima determina del Corecom Lazio, in cui quest'ultimo ha rigettato la domanda di storno delle fatture avanzata dall'istante, non avendo questi prodotto il dettaglio delle stesse (Corecom Lazio, Determina n. 320/2018: "L'istante chiede sic et simpliciter lo storno delle fatture insolute ... la contestazione non deve essere generica ma puntuale e circostanziata sulle singole voci che si contestano ... Alcun valido reclamo in merito è stato depositato dall'istante. Non solo. Non essendo stati prodotti i dettagli delle fatture non è dato evincersi la lamentata indebita fatturazione invocata. La domanda, pertanto, non può trovare accoglimento in questa sede."). Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito Corecom di rigettare l'avversa istanza perché nel merito infondata in fatto e in diritto". Allega: 1. Retrocartellino guasti relativo alla linea n. XXXxxx e TT master XXXAA0158693517; 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 possono essere parzialmente accolte per le ragioni di seguito precisate. Relativamente all'asserito malfunzionamento dei servizi, preliminarmente si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla 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 provato l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Dalla documentazione agli atti 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 tra le note (interne) del reclamo identificato dal gestore con codice XXXXAA0158693517, allegato alle memorie di Telecom stessa, la seguente classificazione: "Calamità naturali . . . Fulminazione causa forza maggiore . . .". Inoltre, sempre solo in occasione della propria memoria difensiva, Telecom 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 105.700 e 105.800 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. Quel che è incontrovertibile, allora, è il diritto dell'utente a vedersi corrispondere l'indennizzo per il malfunzionamento ai sensi dell'art. 6, c. 1, della Del. 347/18/CONS che stabilisce il riconoscimento di € 6,00 per ogni giorno di interruzione. In ordine al dies a quo, l'istante asserisce di aver subito un totale isolamento del servizio dal 29/10/2018 al 24/01/2019 e di aver lamentato sin dal primo giorno l'accaduto ma senza indicare il relativo codice; sottolinea inoltre come Telecom avrebbe assegnato alla segnalazione fatta a partire dal 30/10/2018 alle ore 23.59 il codice TT master XXXXA0160414981 e prosegue: "... trascorse le prime 24 ore e successive con mancato ripristino, solo in data 5 novembre 2018, già tardivamente, e a seguito di reiterati reclami, Tim assegna in TT master l'inizio segnalazione ore 10.39 – completata – creazione 5.11.2018 ore 15:39.28. Da retro cartellino depositato, compaiono ulteriori segnalazioni finanche al 03.01.2019-

08.02.2019.” Tenuto conto che dalle schermate prodotte dal gestore in ordine al TT identificato con codice XXXA0160414981 effettivamente risulta la registrazione di una segnalazione in data 30/10/2018 alle ore 23.59, ancorché nella stessa videata la stessa sia inserita sotto la voce ‘Creazione’ solo in data 05/11/2018 alle ore 15.39, ai sensi dell’art. 15, c. 2, delle Condizioni Generali di Contratto, il dies a quo nel caso di specie decorre dal 01/11/2018 (vale a dire 48 h dopo il 30/10/18 come da CGC) mentre il dies a quem, come attestato sia dall’utente nella propria istanza che dalla Tim in occasione dell’esperito procedimento d’urgenza, è da individuarsi nel 24/01/2019, per un periodo complessivo di interruzione pari a 84 giorni, avuto riguardo al solo servizio voce poiché, sebbene sia stata lamentata anche la contestuale interruzione del servizio adsl, dalle fatture allegate dall’utente è dato riscontrarsi la presenza di un contratto relativo unicamente al servizio “Tutto voce”. Pertanto, l’indennizzo spettante all’utente ai sensi dell’art. 6, c. 1, della Del. 347/18/CONS per il totale dei giorni sin qui considerati equivale complessivamente ad € 504,00 (€ 6,00 * 78 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 01/11/2018 al 24/01/2019. 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 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l’importo di euro 50,00 (cinquanta/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. 1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l’istanza presentata dalla Sig.ra XXX XXX XX, 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 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura anche la somma di euro 504,00 (cinquecentoquattro/00) a titolo di indennizzo ai sensi dell’art. 6, comma 1, del Regolamento Indennizzi, di cui alla delibera Agcom 347/18/CONS per le ragioni sopra evidenziate; 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 01/11/2018 al 24/01/2019 e stornando quelle eventualmente rimaste insolute 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, lì 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.