

DELIBERA N. 32

**XXX ALESSANDRO / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/105517/2019)**

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 ALESSANDRO del 02/04/2019 acquisita con protocollo n. 0143669 del 02/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L'istante contesta l'asserita interruzione della linea telefonica XXX2319. In particolare nell'istanza di definizione ha precisato quanto di seguito: "L'istante, dopo un lungo isolamento (febbraio 2018-marzo2018) e successivo malfunzionamento reiterato e continuato (marzo 2018-ottobre 2018) richiede oltretutto declassamento linea da business a persona fisica. Inutili le contestazioni per rimborsi, indennizzi, ripristino utenza e profili tariffari richiesti." Nella memoria di replica depositata precisa di aver effettuato diverse segnalazioni tramite call center per l'apertura del guasto nonché richiesta di provvedimento di urgenza presso il Corecom adito. Fa inoltre presente che tutto ciò è, peraltro, evincibile anche dal retrocartellino prodotto dall'operatore convenuto. Riguardo ai periodi di disservizio chiarisce di aver subito l'isolamento della linea nel periodo febbraio – marzo 2018, malfunzionamento con interruzioni temporanee giornaliere da aprile a ottobre 2018. Contesta inoltre la fattura, periodo di fatturazione 12/04/2019 – 30/04/2019 di euro 91,79 e le successive contenenti addebiti relativi a rate del modem euro 5,00, contributi di attivazione euro 10,00, e quote adesioni euro 10,00, difformi dall'offerta "Tim Connect – servizio fibra" il cui costo totale dell'abbonamento mensile sarebbe dovuto essere di euro 30,00 per 24 mesi, senza costi di attivazione e modem gratuito. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i) Indennizzi per isolamenti-malfunzionamenti; ii) Indennizzo per mancata/tardiva risposta ai reclami; iii) Indennizzo ritardato declassamento; iv) Indennizzo per profili tariffari non richiesti; v) Rimborso fatture e spese di procedura. Allega con la memoria di replica: Fatture nn. 8P00053725, 8P00104222, 8P00148721, 8P00198522, 8P00246334, 8P00053725, Fattura di euro 46,50 periodo fatt. 01/05 – 31/05/2019, Fattura di euro 46,50 periodi di fatt. 01/05 – 31/05/2019, Fattura di euro 46,50 periodo fatt. 01/06 – 30/06/2019, Fattura di euro 91,79 periodo fatt. 01/04 – 30/04/2019; Comunicazione Telecom di sottoscrizione offerta del 05/03/2019, Riepilogo dati offerta Tim Connect acquisto on line; Sollecito di pagamento Telecom del 25/06/2019; Richiesta trasformazione contratto da business a residenziale del 21/12/2018; Segnalazioni trasmessi via pec relativi alla ritardata trasformazione della linea in residenziale del 29/11/2018 e del 21/12/2018; Rinvio modulo richiesta di trasformazione del 27/11/2018; Sollecito trasformazione utenza trasmesso via pec in data 14/02/2019; Foto sms ricevuti risposte Telecom; Risoluzione contrattuale Telecom.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore osserva che le avverse deduzioni e richieste sono generiche e del tutto 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 genericità delle deduzioni e delle richieste di controparte, unitamente alla 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, con riguardo alla contestazione riguardante il malfunzionamento della linea e la sua interruzione per motivi tecnici, è opportuno in primo luogo rilevare che, come evincibile da retrocartellino (Doc. 1), è presente una sola segnalazione di guasto chiusa – per cause di forza maggiore – oltre i termini previsti dall'art. 7 delle Condizioni Generali di contratto per l'accesso al Servizio Telefonico di base, per complessivi 11 giorni ("TIM si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio entro il primo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui il giorno successivo alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto sarà riparato entro il secondo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno riparati tempestivamente. Ai soli fini della rilevazione circa il rispetto degli obiettivi di qualità del Servizio Universale, entro il primo giorno successivo alla segnalazione significa entro 42 ore dalla segnalazione, entro il secondo giorno significa entro 60 ore dalla segnalazione, entro il terzo giorno significa entro 78 ore dalla segnalazione. Qualora per cause imputabili a TIM 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 TIM non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non attribuibili alla stessa TIM.", cfr. Doc. 2). Non sono inoltre presenti segnalazioni relative al periodo "marzo 2018- ottobre 2018", durante il quale, nella ricostruzione fornita dal Sig. XXXi, questi avrebbe riscontrato un "malfunzionamento reiterato e continuato" della linea de qua. Al riguardo, giova rammentare che, senza un intervento attivo da parte dell'utente finale, è impensabile che l'operatore si adoperi spontaneamente per il ripristino della funzionalità della linea, circostanza di cui non può essere a conoscenza (v. in tal senso, ex multis, delibera DL/184/15/CRL del Corecom Lazio: "allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio, a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto") e nessuna segnalazione – scritta oppure telefonica – da parte del Sig. XXX è presente all'interno dei sistemi informativi di TIM. È dunque evidente l'impossibilità di riconoscere all'istante alcun indennizzo o rimborso al riguardo, atteso che l'art. 13 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (All. A Delibera 347/18/CONS) prevede espressamente che, in caso di malfunzionamento (e nelle altre fattispecie ivi indicate), "il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente". In merito poi all'asserito ritardato declassamento della linea, è opportuno segnalare che la richiesta trasmessa dal Sig. XXX nel mese di novembre 2018 non recava la documentazione necessaria alla lavorazione, mancando in particolare il codice fiscale sul modulo di subentro e risultando di fatto illeggibile la fotocopia del documento di identità. Tale circostanza è stata peraltro prontamente e

ripetutamente comunicata al Sig. XXXi che tuttavia non ha provveduto tempestivamente all'integrazione della stessa, consentendo la lavorazione del declassamento soltanto in data 27 dicembre 2018. È pertanto evidente che il predetto ritardo nell'espletamento del declassamento risulta imputabile esclusivamente all'istante, con conseguente impossibilità di riconoscere allo stesso alcun indennizzo al riguardo. Anche con riguardo alla contestazione delle fatture e in merito al preteso errato addebito di somme relative a (non meglio precisati) servizi non richiesti e all'applicazione di condizioni contrattuali diverse/difforni da quelle pattuite, giova rilevare l'assoluta genericità e infondatezza delle deduzioni di controparte, non risultando peraltro trasmesso alcun reclamo o segnalazione al riguardo. Sul punto, si rammenta che l'istante è in ogni caso tenuto a contestare formalmente i conti telefonici di volta in volta emessi dall'operatore, prima della scadenza degli stessi, indicando precisamente gli importi che si pretendono non dovuti o inesatti. A quanto consta alla scrivente difesa, invece, non solo il Sig. XXX non ha mai formalmente contestato – né è in grado di provare il contrario in questa sede – i conti telefonici e le fatture ricevute secondo le modalità previste dall'art. 17 delle citate Condizioni generali, ma non ha neppure in tale sede indicato gli importi asseritamente non dovuti, né prodotto copia delle fatture contenenti gli stessi, limitandosi a domandarne genericamente il 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."). 5 Da ultimo, con specifico riguardo alla pretesa mancata/tardiva risposta ai reclami, fermo tutto quanto finora dedotto, giova ribadire che il Sig. XXX non ha documentato né altrimenti provato di aver effettivamente e validamente trasmesso alcun reclamo all'operatore, come invece richiesto, per costante giurisprudenza del Corecom, ai fini della corresponsione del relativo indennizzo. Infine, in merito alla richiesta relativa alla rifusione delle spese di procedura, si rammenta che l'art. 20, comma 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...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. Produce: Retrocartellino guasti relativo alla linea XXX2319; Condizioni generali di contratto.

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. Preliminarmente si rappresenta che, in sede di udienza di discussione, l'operatore convenuto, per mero spirito conciliativo, proponeva di riconoscere un indennizzo di euro 500,00 che non veniva accettato dall'istante in quanto non ritenuto congruo. Nella medesima sede Telecom sollevava l'eccezione di inammissibilità rispetto alla documentazione prodotta in sede di replica dall'istante in quanto tardiva alla luce delle previsioni in merito dettate dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie. L'istante sul punto dichiarava che tale possibilità sarebbe invece prevista dal citato Regolamento laddove l'acquisizione tardiva della documentazione dipenda da cause oggettive. Al fine di potersi pronunciare sulla questione di legittimità sollevata dall'operatore in udienza, si ritiene opportuno ripercorrere analiticamente le previsioni regolamentari relative allo specifico tema oggetto di dibattito, in modo da poterne agevolmente osservare vecchi e nuovi principi informanti e, dunque, la sottesa rinnovata ratio. Muovendo dall'attualità, la nuova versione del Capo III dedicato alla 'Definizione delle controversie' interno al Regolamento di procedura di cui alla Delibera n. 203/18/CONS come modificata e integrata con Del. n. 353/19/CONS, prevede all'art. 14, 3° comma che: "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". Il richiamato art. 6, c. 1, a sua volta, nella sua attuale versione, stabilisce che: "Nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al Corecom devono essere indicati, a pena di inammissibilità: a) il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, ovvero la denominazione, il rappresentante legale e la sede in caso di persone giuridiche; b) il numero dell'utenza interessata dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso a internet, ovvero il codice cliente per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiore a cinque; c) la denominazione dell'operatore interessato; d) i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti; e) le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Nell'istanza devono essere altresì indicati gli eventuali reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia e i documenti che si allegano". Tale ultimissimo inciso, come è evidente, costituisce la novità regolamentare da cui muovere le fila della ricostruzione ermeneutica che si intende con la presente occasione affrontare, poiché è seguito dai più che logici passaggi che si procede ad evidenziare. In particolare, la modalità di 'confezionamento' dell'istanza introduttiva del procedimento che si intende avviare risulta talmente centrale nel nuovo Regolamento da prevedere al comma 4 del rinnovato art. 14 che il Corecom possa chiedere all'utente di integrare o modificare l'istanza entro il termine di 10 giorni qualora abbia omissis informazioni o documenti richiesti a pena di inammissibilità, tanto che, in assenza delle richieste integrazioni/modifiche entro il termine assegnato, il Corecom deve procedere all'archiviazione del relativo procedimento di definizione. A seguire, una volta avviato il procedimento di definizione che risulti, evidentemente,

ricevibile e ammissibile, in base al rinnovato art. 16, comma 2, del Regolamento in esame: “Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica. ...”. Orbene, già dalla visione d’insieme della normativa sin qui rammentata e tenuto soprattutto conto dell’assetto del previgente art. 16, comma 2, del Regolamento ex Del. n. 173/07/CONS, che dava piena ed espressa facoltà a entrambe le parti di presentare memorie e depositare documenti nei primi 15-45 giorni dall’avvio, nonché (sempre ad entrambe) riconosceva pari facoltà di presentare integrazioni e repliche alle produzioni avversarie entro i successivi 10 giorni, risulta di palese evidenza quanto radicale sia il cambiamento sotteso al rinnovato art. 16, espresso attraverso una rafforzata tutela del diritto di difesa e del diritto al contraddittorio per entrambe le parti della controversia. Più in particolare, in merito allo specifico art. 16, c. 2, del nuovo Regolamento di procedura, all’interno dell’Allegato B alla delibera n. 353/19/CONS, recante “Sintesi della consultazione pubblica” che ha preceduto l’emanazione del medesimo atto deliberativo citato, la stessa Authority spiega: “Si conferma l’utilità di specificare con formulazione inequivoca che il primo termine per memorie è assegnato all’operatore convenuto, per poter prendere posizione rispetto a quanto allegato dall’utente nella propria istanza. Tuttavia, per consentire all’istante di disporre di un tempo adeguato per controdedurre, si reputa congruo allungare a giorni venti il termine per tale adempimento”. Non solo. La richiesta completezza dell’istanza introduttiva del procedimento di definizione è ulteriormente ribadita laddove l’art. 18, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura ex Del. 203/18/CONS, recita: “La documentazione caricata sulla piattaforma in occasione della precedente procedura conciliativa può essere presa in considerazione dal Responsabile del procedimento, ai fini dell’istruttoria, qualora la mancata allegazione nel corso della procedura di definizione sia dipesa da errore scusabile dell’istante”. La disamina, pertanto, di ciò che per comprovata sventura parte istante potrebbe non aver allegato nel secondo procedimento, è prevista come mera facoltà da parte del Corecom e ciò, si può facilmente dedurre, dipende dal fatto che il Responsabile del procedimento, in caso di una propria determinazione in tal senso, si trova sostanzialmente ad istruire il procedimento consapevole dell’ignoranza da parte del convenuto di dati e informazioni cruciali rispetto alle pretese del ricorrente e orientando, quindi, le proprie valutazioni secondo un innaturale senso di squilibrio tra le parti di cui dovrebbe, invece, essere assoluto imparziale garante. Se è vero, inoltre, che la differenza sostanziale tra ‘primo’ e ‘secondo’ procedimento esperibile dinanzi al Corecom risiede proprio nella possibilità di transazione pressochè immediata raggiungibile col primo iter grazie alla connotazione altamente informale dello stesso e nella componente squisitamente documentale, invece, tipizzante il secondo procedimento, sulla cui esclusiva base, appunto, l’adito Corecom può eventualmente fondare il provvedimento di definizione da emanare, nulla di più naturale vi è da ravvisare nella prevista necessità della contemporanea presentazione da parte dell’interessato dell’istanza GU14 e di tutta la

documentazione a sostegno delle proprie tesi, per il cui puntuale corredo, come è noto, ha a propria disposizione ben tre mesi di tempo dal mancato accordo. Diversamente opinando, ove l'istante potesse allegare documentazione anche in fase di controdeduzioni, ci si troverebbe dinanzi all'incomprensibile posizione di raddoppiato vantaggio del ricorrente rispetto all'operatore atteso che solo il primo avrebbe due momenti di difesa, fruibili tanto in occasione del deposito dell'istanza che, appunto, in sede di replica. Si comprende allora come correttamente il rinnovato legislatore abbia sgombrato il campo dai possibili dubbi interpretativi eventualmente ascrivibili al previgente assetto regolamentare stabilendo che, a fronte della presentazione di un'istanza di definizione, all'operatore e (solo ad esso) sia concesso, nel termine dei 45 giorni dall'avvio del procedimento, il deposito, unitamente alla memoria difensiva, dei fatidici documenti a sostegno della propria posizione, mentre, a seguire, ad entrambe le parti spetti la residuale possibilità di replica entro i successivi venti giorni. In questo modo, il nuovo Regolamento ha sic et simpliciter ulteriormente onorato la necessità di garanzia di parità di chances difensive tra le parti anche all'interno dei procedimenti ADR, ponendo definitivamente le basi per una dinamica dialettica la più equilibrata possibile tra le stesse riconoscendo come, se da un lato è giusto che l'interessato debba avere la possibilità di ottenere soddisfazione rispetto ad una propria posizione soggettiva di svantaggio enucleando nell'istanza i motivi alla base della propria ritenuta doglianza e suffragando le proprie ragioni con quanta più documentazione valuti utile sottoporre all'evidenza dell'adito Corecom, sia da ritenersi di pari dignità normativa la necessità di tutela del diritto dell'operatore convenuto di poter spiegare le proprie contrapposte tesi attraverso l'esibizione, a sua vote, sia di memorie che di documenti, in modo che ognuno dei due, di fatto, abbia la possibilità di replicare a quanto dedotto dall'altro, ma giammai di 'rilanciare' in maniera sleale rispetto alla controparte. Da una simile rinvigorita impalcatura normativa costruita attorno all'incontroveritabile diritto al giusto contraddittorio, pertanto, non si ritengono ravvisabili elementi di dubbio alcuni circa il fatto che la documentazione prodotta in sede di replica non possa essere presa in considerazione ai fini istruttori in quanto depositata tardivamente rispetto al previsto momento del deposito dell'istanza e, dunque, l'eccezione di parte convenuta rispetto alla fattispecie in esame è assolutamente accoglibile. Per quanto precede, i documenti depositati dall'odierno istante in sede di replica non possono essere presi in esame al fine della definizione della res controversa e ciò anche in ragione dell'ulteriore circostanza, peraltro, che l'istante, pur avendo dichiarato che la documentazione contestata è stata depositata tardivamente per cause oggettive, nulla ha spiegato in merito alle relative circostanze dilatorie che avrebbero, eventualmente, consentito a questo organismo di ritenerle 'scusabili'. Peraltro, anche volendo interpretare le norme regolamentari sopra richiamate in maniera meno rigida, ammettendo la produzione di documenti anche in replica, laddove l'istante nell'istanza di definizione ne abbia fatto almeno menzione, al fine di poter controdedurre all'operatore che afferma di non averli ricevuti, nel caso di specie la documentazione prodotta in replica è da considerarsi comunque tardiva, atteso che nell'istanza di definizione non sono presenti indicazioni rispetto ai documenti prodotti. Entrando nel merito della questione si osserva quanto di seguito. Relativamente alla richiesta di cui al sub i), l'istante dichiara di aver subito un

lungo isolamento nel periodo febbraio – marzo 2018 e successivo malfunzionamento reiterato e continuato nel periodo marzo 2018 - ottobre 2018. Preliminarmente si osserva che in tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell’Autorità in materia, ha ritenuto che “Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell’operatorequalora l’utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all’Autorità, un reclamo all’operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione” (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). La mancata produzione del reclamo, inoltre, rende l’istanza non meritevole di accoglimento anche ai sensi dell’art. 14, comma 4, del Regolamento indennizzi di cui all’allegato “A” della Deliberazione 173/11/CONS, così come modificato dalla deliberazione 347/18/CONS che, espressamente recita: “ Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato all’operatore il disservizio entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza...”.. Inoltre, si precisa che l’omessa indicazione del dies a quo e del dies ad quem in cui la linea è stata interrotta non consente di circostanziare con precisione l’arco temporale entro cui il disservizio si sarebbe verificato. Tanto, non solo incide sul diritto di difesa dell’operatore, ma, atteso che ai sensi del Regolamento sugli indennizzi il quantum dell’indennizzo eventualmente spettante deve essere commisurato al numero dei giorni di disservizio, resta incerto e indeterminabile il parametro di cui al richiamato criterio di calcolo. Passando alla disamina del caso di specie, dall’esame della documentazione istruttoria, nonché dei fascicoli dei procedimenti di urgenza, va innanzitutto precisato che non risultano agli atti depositati reclami scritti né indicazioni delle date e dei relativi codici di segnalazione effettuate telefonicamente tramite il servizio clienti dell’operatore riferiti ai periodi sopra indicati. Risulta che l’istante ha presentato tramite la piattaforma Conciliaweb due istanze di provvedimento di urgenza, l’una depositata in data 02/04/2019, che si concludeva con un provvedimento di archiviazione per avvenuta riattivazione dei servizi in data 12/04/2019, e l’altra depositata in data 01/08/2019, conclusasi anch’essa con un provvedimento di archiviazione per avvenuta riattivazione dei servizi in data 09/08/2019. In tale ultimo procedimento veniva peraltro precisato dall’operatore che i servizi erano stati sospesi per morosità a causa di insoluti. Dall’esame del retrocartellino prodotto dall’operatore convenuto emerge inoltre che: • Segnalazione in data 21/02/2018 chiusa in data 08/03/2018 con la risoluzione del guasto; • Segnalazione in data 19/03/2019 chiusa in data 21/03/2019 con la risoluzione del guasto; • Segnalazione del 27/03/2019 chiusa in data 29/03/2019 con la risoluzione del guasto. Relativamente alle suddette risoluzioni di guasto preme evidenziare che le stesse sono state effettuate in ritardo rispetto alle tempistiche previste dalle Condizioni generali di contratto che all’art. 7 prescrive infatti che: “Tim si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio entro il primo giorno lavorativo successivo alla segnalazione.” In effetti relativamente: • alla segnalazione del 21/02/2018 l’operatore convenuto ha effettuato il ripristino del servizio con un ritardo di 14 gg.; • alla segnalazione del 19/03/2019 l’operatore convenuto ha effettuato il

ripristino del servizio con un ritardo di 1 giorno; • alla segnalazione del 27/03/2019 l'operatore convenuto ha effettuato il ripristino del servizio con un ritardo di 1 giorno; • alla segnalazione tramite richiesta di provvedimento d'urgenza in data 02/04/2019 l'operatore convenuto ha effettuato il ripristino del servizio con un ritardo di 10 gg.; • alla segnalazione tramite richiesta di provvedimento d'urgenza in data 01/08/2019 l'operatore convenuto ha effettuato il ripristino del servizio con un ritardo di 7 gg.; per un totale di giorni di ritardo pari a 33 gg.. Rispetto a tali ritardi l'operatore convenuto non ha dato prova che gli stessi siano dipesi da causa ad esso non imputabile né di aver comunicato all'istante che per la riparazione dei guasti segnalati occorressero più giorni per il ripristino. Per le ragioni sopra evidenziate, poiché l'operatore non ha fornito prova della regolarità dei servizi né tantomeno che il disservizio in parola sia dipeso a causa ad esso non imputabile, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio patito per i servizi voce e dati per un totale di giorni 33, la somma pari ad euro 792,00 (settecentonovantadue/00), ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 comma 3 del regolamento Indennizzi, di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i.. Per le medesime ragioni Telecom dovrà provvedere a rimborsare e o stornare la quota parte delle fatture emesse durante i periodi dal 02/04 al 12/04/2019, dal 01/08 al 09/08/2019, dal 21/02 al 08/03/2018 dal 01/02 al 21/03/2019 dal 27/03 al 29/03/2019. Relativamente all'asserito ritardato declassamento della linea da affari a business, l'istante si limita a dichiarare soltanto di aver richiesto all'operatore detta operazione senza tuttavia specificare in che data è stata trasmessa la richiesta né soprattutto quanto effettivamente Telecom ha provveduto a trasformare la linea. Sul punto l'operatore precisa che la richiesta pervenuta a novembre 2018 era priva dell'indicazione del codice fiscale e della copia leggibile del documento d'identità. Nonostante l'istante fosse stato messo al corrente di ciò non ha provveduto ad integrare la richiesta tempestivamente, con la conseguenza che la trasformazione richiesta è stata possibile effettuarla solo in data 27/12/2018. Nulla controdeduce l'istante con le memorie di replica, limitandosi a richiedere l'indennizzo per il ritardato declassamento per il periodo novembre 2018 – aprile 2019, né risultano depositati reclami relativi all'asserito ritardo. Ne consegue, quindi, che poiché non è stato possibile accertare nessuna responsabilità in capo a Telecom relativamente all'asserito ritardo nell'effettuare il declassamento in parola, la relativa richiesta di indennizzo non può in nessun modo essere accolta. Anche le richieste di indennizzo per profili tariffari non richiesti e per la mancata risposta ai reclami possono trovare accoglimento in quanto nell'istanza di definizione non sono stati allegati reclami e nulla è stato esplicitato in merito alla tariffazione difforme. 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, 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 dal Sig. Alessandro XXXi, 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 alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso per le spese i procedura, la somma di euro 792,00 (settecentonovantadue/00), ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 comma 3 del regolamento Indennizzi, di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i. per le ragioni sopra evidenziate; 3. La società Telecom è tenuta altresì a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante provvedendo al rimborso e/o allo storno della quota parte delle fatture emesse durante i periodi dal 02/04 al 12/04/2019, dal 01/08 al 09/08/2019, dal 21/02 al 08/03/2018 dal 01/02 al 21/03/2019 dal 27/03 al 29/03/2019.

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.