

DELIBERA N. 36

**XXX GABRIELE / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/152215/2019)**

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 GABRIELE del 19/07/2019 acquisita con protocollo n. 0319690 del 19/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L'istante contesta l'asserito malfunzionamento della linea telefonica contraddistinta dal n° XXXX4654 per 34 giorni consecutivi. In particolare nell'istanza di definizione ha precisato quanto di seguito: "Interruzione totale e assoluto mancato funzionamento sia della linea telefonica, sia del collegamento ad internet (fibra) per 34 giorni consecutivi (dal 15/11/2018 al 18/12/2018), come meglio illustrato nel reclamo scritto inviato a Tim dall'avv. XXX in data 16/01/2019 all'indirizzo (p.e.c.) ufficiale di Tim (al quale si rimanda). Mancata erogazione degli indennizzi previsti dal Regolamento in materia, dovuti da Tim a causa del disservizio sopra indicato, in considerazione anche dell'utenza "affari" e del servizio fornito su banda ultra-larga. Richiesta indennitaria complessiva che può essere così sintetizzata: - num. tel. XXXX4654: 34 giorni • 6 € • 2 (business) = 408 € [art. 6 comma 1 (Regolamento in materia di indennizzi), e raddoppio ex art. 13 comma 3] - internet (fibra): 34 giorni • 8 € (6 aumentato di 1/3) • 2 (business) = 544 € [art. 6 comma 1, e aumento di 1/3 ex art. 14 comma 2, e raddoppio ex art. 13 comma 3] - mancata risposta al reclamo inviato in data 16/01/2019 = 300 € [art. 12] - servizio accessorio (num. tel. XXXX0066): 34 • 2,5 € • 2 (business) = 170 € [art. 6 comma 4, e raddoppio ex art. 13 comma 3] - rimborso bollette/fatture pagate relative al periodo di interruzione: 48,45+90,16 = 138,61 € [ved. bollette e relative ricevute di pagamento] - spese procedura: 400 € [Regolamento procedure risoluzione controversie: Allegato "A", Delibera 203/18/CONS, art. 20 comma 6] Totale = 1960,61 €" In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i) Indennizzo per il malfunzionamento della linea pari ad euro 1.122,00; ii) Indennizzo per il mancato riscontro al reclamo inviato il 16/01/2019 di euro 300,00; iii) Rimborso delle fatture pagate pari ad euro 138,61; iv) Rimborso delle spese relative alla procedura pari ad euro 400,00; Allega: Verbale di mancato accordo del 04/06/2019; Conteggio degli indennizzi dovuti pari ad euro 1960,61; Copia dei messaggi trasmessi dall'operatore nelle date 15/11/2018 e 18/12/2018; Fattura di euro 90,16 n° 8P00027925 conto 2/19 con attestazione di pagamento; Fattura di euro 48,45 n° 8P00283468 conto 1/19 con attestazione di pagamento; Fattura di euro 83,11 n° 8P000264949 conto 1/19 con attestazione di pagamento; Reclamo del 16/01/2019 trasmesso via pec con attestazione di consegna e accettazione.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore osserva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate. Invero, controparte sostiene di aver subito un'interruzione del servizio voce e dati a far data dal 15 novembre 2018 al 18 dicembre 2018. Nel reclamo presentato in data 16 gennaio 2019 e depositato in atti l'istante afferma che in data 15 novembre 2018 "si è verificata una interruzione di tutte le linee nella zona in cui il Sig. XXXi esercita la propria attività artigianale, causando il totale assoluto mancato funzionamento sia della linea telefonica, sia del collegamento ad internet". Nella medesima segnalazione, l'istante da atto che in data 18 dicembre 2018 il guasto è stato riparato e i servizi e collegamenti correttamente ripristinati. Preliminarmente, si rileva che ricevuta tale segnalazione, TIM ha tempestivamente fornito riscontro all'istante con comunicazione del 1 febbraio 2019 (doc. 1). Con tale comunicazione TIM informa il Sig. XXX che alla luce delle

verifiche effettuate, non "sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la Sua richiesta. Non risultano ticket indennizzabili per le linee in oggetto. La informiamo che il guasto e' stato generato da cause non imputabili a Telecom Italia. Per tale motivo non è possibile riconoscerLe l'indennità prevista dall' Art. 26 delle Condizioni Generali di abbonamento". Il contenuto di tale comunicazione rende priva di fondamento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, avendo TIM provveduto a dare riscontro alla segnalazione ricevuta, essendo invero solo nei casi di rigetto dovuta all'utente risposta in forma scritta e adeguatamente motivata. In relazione alla natura del malfunzionamento e, quindi, alla possibilità di riconoscere all'istante un conseguente indennizzo sembra chiaro che, come dallo stesso descritto e riconosciuto il guasto ha interessato un'intera zona non investendo la sola utenza del Sig. XXX. Ciò significa, come già comunicato all'istante, che l'esponente società non può dunque in alcun modo ritenersi responsabile del guasto e dell'eventuale ritardo nella sua riparazione, essendo stata l'interruzione ascrivibile a cause di forza maggiore che non hanno consentito di ritenere applicabile l'art. 26 delle Condizioni generali di abbonamento. Infatti, in applicazione dell'art. 26 delle Condizioni Generali di contratto per l'Accesso al servizio telefonico di base - Ritardi nell'adempimento degli obblighi assunti da TIM nella fornitura del Servizio - " 1. Qualora TIM non rispetti i termini previsti per l'attivazione del Servizio, la riparazione di un guasto, la variazione del numero telefonico, l'effettuazione di un trasloco, di cui rispettivamente agli articoli 4.1, 7.2, 22.1, 22.2 e 25.1, il Cliente ha diritto ad un importo pari al 50% del canone corrisposto dal Cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato o di inadempimento delle condizioni di volta in volta stabilite, con espressa esclusione del maggior danno. In caso di ritardo nell'attivazione di un nuovo impianto o di un trasloco, ovvero di errore nella sospensione del servizio imputabile a TIM di cui al successivo articolo 27, detto importo viene riconosciuto automaticamente purché sia stata presentata apposita segnalazione di disservizio da parte del Cliente. 2. Il riconoscimento degli importi di cui sopra non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da TIM, considerando come TIM anche i suoi subfornitori/subappaltatori e comunque non sia possibile rispettare i termini concordati o la data di appuntamento già indicata per cause non imputabili a TIM". Nessuna censura, dunque, può essere mossa al comportamento tenuto da TIM la quale, in ogni caso, si è attenuta agli obblighi contrattualmente assunti nei confronti dell'istante. Nel caso di specie Scrivente ricevuta la segnalazione si è comunque attivata per individuare tempestivamente l'origine del guasto e, successivamente, per compiere per quanto possibile le attività di sua competenza che, nel caso di specie, effettuate le opportune verifiche, potevano essere solo volte ad informare il cliente in merito all'impossibilità di provvedere direttamente alla soluzione del problema segnalato. Pertanto, essendo stata l'interruzione del servizio lamentata da parte istante ingenerata da un evento di terzi e, comunque, per fatto estraneo alla sfera di intervento del gestore, qualificabile come "forza maggiore" o, in ogni caso, come evento non attribuibile a TIM, il disservizio patito non risulta, in quanto tale, indennizzabile, atteso che l'art. 6 dell'Allegato A alla delibera Agcom 347/18/CONS, dispone la corresponsione all'istante di un indennizzo in caso di completa interruzione del servizio soltanto qualora la stessa sia dipesa da

“motivi tecnici, imputabili all’operatore”. Relativamente alla richiesta del rimborso delle spese di procedura precisa che l’art. 20 co. 6 della Delibera AGCOM n. 353/19/CONS prevede che l’Autorità possa “riconoscere il rimborso delle spese”, ma dispone espressamente che le spese rimborsabili sono solo quelle “necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura”. Ebbene, l’istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura indicate in euro 400,00 senza dimostrare alcunché a riguardo, come richiesto dalla norma citata. Non può quindi essere sufficiente una generica richiesta per ritenere “giustificata” la richiesta e quindi legittima la restituzione delle spese. Nessun indennizzo, può dunque essere liquidato alla controparte in quanto nessuna delle domande avversarie risulta pertanto fondata.

3. Motivazione della decisione

Nel caso di specie l’istante lamenta il malfunzionamento della propria linea telefonica per 34 giorni vale a dire dal 15/11/2018 al 18/12/2018, per tale ragione chiede il riconoscimento del relativo indennizzo. Di converso l’operatore afferma il guasto non sarebbe indennizzabile in quanto provocato da cause non imputabili allo stesso. 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. In base a tali premesse ed alle risultanze istruttorie è stato accertato che in primis l’istante ha in essere un contratto business con l’operatore Telecom per i servizi voce e dati in tecnologia fibra e che ha in effetti subito un disservizio di tali servizi dal 15/11/2018 al 18/12/2018. Risultano infatti depositati i messaggi dell’operatore convenuto ricevuti dall’istante, l’uno del 15/11/2018 di presa in carico della segnalazione effettuata e l’altro del 18/12/2018 di comunicazione di avvenuto ripristino del servizio. A fronte di ciò, spettava dunque alla controparte fornire la prova contraria di regolare erogazione del servizio secondo quanto pattuito, o

che la causa dell'inadempimento non fosse allo stesso gestore imputabile. Sul punto il gestore si limita ad affermare che il guasto ha interessato l'intera zona di residenza dell'istante e non solo l'utenza dello stesso e che per tale ragione si tratterebbe di una interruzione dovuta a cause ad esso non imputabili. E' evidente che detta affermazione non può considerarsi bastevole ai fini di quanto previsto dall'art. 1218 del C.C. atteso che l'operatore avrebbe dovuto provare quanto sostenuto ed affermato. Pertanto, 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 dal 17/11/2018 (data in cui l'operatore avrebbe dovuto ripristinare i servizi e/o comunicare le ragioni dell'impossibilità di ripristino entro i tempi previsti dalla carta dei servizi a seguito della segnalazione effettuata in data 15/11/2019) al 18/12/2018 (data in cui i servizi sono stati ripristinati) per un totale di giorni 31, la somma pari ad euro 372,00 (trecentosettantadue/00), per il malfunzionamento della linea voce, ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 comma 3, la somma pari ad euro 496,00 (quattrocentonovantasei/00) per il malfunzionamento del servizio di accesso ad internet in tecnologia fibra ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 comma 2 di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i. Per le medesime ragioni Telecom dovrà provvedere a rimborsare e o stornare le fatture emesse durante il periodo suddetto. Non è invece possibile riconoscere il medesimo indennizzo per l'asserito malfunzionamento del servizio accessorio in quanto da quanto rappresentato nell'istanza e dalla documentazione in atti non è stato possibile individuare il servizio medesimo. 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). Peraltro si precisa che comunque l'operatore in data 01/02/2019 ha provveduto a rispondere alla segnalazione trasmessa in data 16/01/2019. Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20 del Regolamento adottato con delibera n. 203/18/CONS, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), tenuto conto della materia del contendere, 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 dal Sig. Gabriele XXXX, 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) a titolo di rimborso delle spese di procedura, la somma la

somma pari ad euro 372,00 (trecentosettantadue/00), per il malfunzionamento della linea voce, ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 comma 3, la somma pari ad euro 496,00 (quattrocentonovantasei/00) per il malfunzionamento del servizio di accesso ad internet in tecnologia fibra ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 comma 2 di cui al regolamento Indennizzi 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 della fattura e o fatture pagate emesse in costanza di disservizio per il periodo dal 15/11/2018 al 18/12/2018 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.