

DELIBERA N. 5

**ANTONIO XXX / TIM SPA
(GU14/103118/2019)**

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 ANTONIO XXX del 27/03/2019 acquisita con protocollo n. 0134788 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 del servizio voce e adsl a partire dal 29/10/2018. In particolare dichiara: "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". In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: 1. Indennizzo € 840,00 per isolamento continuato; 2. rimborso parziale fatture inerenti il periodo novembre/dicembre 2018; 3. rimborso spese di procedura. Allega: 1. Fattura di novembre 2018 relativa alla linea n. XXX1338; 2. Fattura di dicembre 2018 relativa alla linea n. 0863.561338.

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 non sono state effettuate segnalazioni di guasto afferenti alla linea n. XXX1338 successive al novembre 2016 (Doc. 1). Invero, il Corecom Abruzzo disponeva l'archiviazione del procedimento d'urgenza in data 27 dicembre 2018, atteso che in tale data la linea risultava attiva come precisato nel relativo provvedimento ("in data odierna, a seguito del colloquio telefonico intercorso con la moglie del sig. Antonio XXX in merito alla funzionalità del numero XXX1338, si è riscontrato l'avvenuto ripristino del servizio connesso alla predetta linea", Doc. 2). Tale circostanza risulta altresì avvalorata dall'esistenza di traffico telefonico in uscita, effettuato nel mese di ottobre 2018 e recato dalla fattura di novembre (Doc. 3), che deve pertanto ritenersi dovuta nella sua interezza, contrariamente a quanto sostiene il Sig. XXX. La stessa cosa dicasi per la fatturazione di dicembre (Doc. 4), contenente traffico in uscita, effettuato nel periodo asseritamente interessato dal guasto oggetto del presente procedimento che – nel caso di specie – non ha affetto la linea n. XXX1338. 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 dal Sig. XXX – 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". Di nessun pregio, inoltre, appare la richiesta di storno/rimborso delle fatture emesse nel periodo in questione, recanti in ogni caso corrispettivi contrattualmente previsti per servizi effettivamente goduti, non avendo peraltro controparte neppure prodotto copia delle fatture in tale sede contestate, né -a fortiori- dimostrato l'effettivo pagamento delle stesse, limitandosi a domandarne genericamente lo storno/rimborso. Infine, in merito alla richiesta, sempre avanzata dall'istante, relativa alla rifusione delle spese di procedura, 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 delle spese di procedura, 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 Corecom di rigettare l'avversa istanza perché, nel merito, infondata in fatto e in diritto.”. Allega: 1. Retrocartellino guasti relativo alla linea n. XXX1338; 2. Comunicazione di archiviazione del procedimento GU5/60289/2018 in data 27 dicembre 2018; 3. Fattura di novembre 2018 relativa alla linea n. XXX1338; 4. Fattura di dicembre 2018 relativa alla linea n. XXX1338.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte per le ragioni di seguito precisate. In base alla documentazione depositata in atti, è emerso come l'utente non abbia sporto segnalazioni al gestore per il periodo dedotto in istanza posto che, rispetto alla numerazione oggetto di controversia, gli unici TT aperti e documentati da Tim risultano risalenti al 2015 e al 2016. Nulla in contrario, peraltro, replica parte istante che al riguardo si limita a fare richiamo ad altra apertura pratica da parte di Tim, non meglio precisando, peraltro, la relativa fonte ma indicandone solo il n. (XXX26208) afferente "... guasto generalizzato nella zona di Scurcola Marsicana limitrofa all'abitazione di parte istante", per arrivare da ciò a concludere che, quindi, "... a controparte era ben noto il guasto". E' evidente, tuttavia, come non sia sufficiente appellarsi a segnalazioni aperte da terzi per poter ritenere assolto il proprio personale onere di reclamo al gestore e, soprattutto, non possa per un tale tramite ritenersi comprovata la data di decorrenza del guasto personalmente patito. In assenza, allora, di segnalazioni dirette da parte dell'istante, non può che prendersi come riferimento la data di deposito dell'istanza GU5 presentata al Corecom Abruzzo il 19/12/2018 (dies a quo), il cui procedimento d'urgenza si è concluso in data 27/12/2018 (dies ad quem) con la formale presa d'atto dell'avvenuto ripristino del servizio comunicata dall'utente al Corecom precedente. Ritenuta, pertanto, comprovata la sussistenza del guasto rispetto all'utenza ascritta all'odierno istante per un totale di n. 8 giorni dal 19/12/2018 al 27/12/2018, ai sensi dell'art. 6, c. 1, del Regolamento indennizzi di cui alla Del. n. 347/18/CONS, l'utente potrà vedersi riconoscere dal gestore un indennizzo di € 6,00/die per il servizio sia voce che adsl, complessivamente pari ad € 96,00. Ne consegue che il gestore dovrà altresì scomputare dalla fatturazione emessa quanto addebitato per i giorni dal 19/12/2018 al 27/12/2018 e procedere al relativo rimborso/storno parziale. 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 dal Sig. XXX Antonio, 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 96,00 (novantasei/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/storno dell'importo fatturato per il periodo dal 19/12/2018 al 27/12/2018.

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.