

DELIBERA N. 21

**XXX / TIM SPA
(GU14/586081/2023)**

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 31/07/2023

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 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “*Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee*”;

legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni”;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31/03/2023 tra il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l'istanza di XXX del 10/02/2023 acquisita con protocollo n. 0037544 del 10/02/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, per il tramite dell'Avv. XXX, contesta quanto di seguito: *“Preliminarmente si precisa che la Sig.ra XXX agisce in qualità di erede di XXX titolare dell'utenza telefonica contraddistinta al n.XXX9785 servente l'abitazione sita in XXX. La Sig.ra ha stipulato con TIM contratto di linea fissa voce+internet "Premium per te adsl" al quale è associato il servizio accessorio TIM VISION LIGHT. Tuttavia, a decorrere dal 20.09.2022 a tutt'oggi, l'istante ha subito una sospensione ingiustificata del servizio, in assenza di qualsivoglia informativa. Il servizio non viene ancora riattivato nonostante le segnalazioni.”.*

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. Il rimborso del canone di abbonamento relativo al periodo di interruzione dei servizi;

- ii. L'indennizzo per il totale isolamento dei servizi voce, dati e accessori collegati all'utenza telefonica XXX9785;
- iii. L'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

L'istante allega:

- Copia del certificato di morte dell'intestatario dell'utenza e dell'autorizzazione ad agire in favore della odierna istante da parte della coerede
- Copia dei messaggi sms inviati dal servizio 187 Tim in data 30/09/2022, 04/10/2022 e 22/10/2022 in risposta alle richieste di assistenza prot. n. 0077111627
- Copia fattura n. RP01141744 del 16/07/2022
- Copia fattura n. RP01566660 del 16/10/2022

Alla richiesta di integrazione documentale inserita dal Corecom il 10/02/2023 nella quale veniva sollecitata la produzione degli estremi dei codici delle segnalazioni fatte per iscritto e telefonicamente per lamentare i costi fatturati, l'istante ha risposto in data 16/02/2023, inserendo la seguente dichiarazione: *“Con riferimento alla richiesta di integrazione documentale si espone quanto segue: l'istante ha formulato richiesta di assistenza storno e indennizzo n. 0077111627 in data 30.9.2022 reiterata successivamente a fronte del perdurare dell'isolamento in data 4.10.2022 finanche al 22.10.2022.”*.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: *“Si eccepisce nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, sono totalmente prive di riscontro documentale. In particolare, la parte istante sostiene di aver subito presunti disservizi*

sulla linea n. XXX9785 che, senza soluzione di continuità, dal 20.09.2022 sino alla data del deposito dell'UG, avrebbero impedito l'uso del servizio e, sulla scorta di tali presupposti, domanda di ottenere indennizzi e rimborsi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza neppure indicare puntualmente il dies a quo ed il dies ad quem dei singoli episodi e, comunque, le modalità con le quali l'asserito disservizio si sarebbe manifestato. Non si comprende, infatti, se lo stesso sia consistito in una interruzione di servizi o in un semplice malfunzionamento o in altro. Ad ogni buon conto, TIM eccepisce l'infondatezza e la mancanza di prova delle allegazioni avversarie; l'istante, invero, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM. Inoltre, controparte non ha depositato le fatture per le quali oggi viene richiesto lo storno/rimborso, né la prova del pagamento. Invero, in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata "... stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito che il mancato accoglimento della domanda "non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno" (v., ex multis Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale "la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse"; ed anche Agcom, del. n. 161/16/CIR per la quale "non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica"). Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Si confida pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate. Ferme quanto dedotto ai

punti che precedono, l'esponente società reputa opportuno compiere le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, sulla scorta di quanto è emerso da controllo all'interno dei propri sistemi. Come accennato poco sopra, l'istante sostiene di aver subito malfunzionamenti che avrebbero impedito di utilizzare la linea dati e voce, oltre ai servizi accessori, continuativamente dal 20.09.2022 in poi, per fatto imputabile a TIM. Quanto lamentato ex adverso non trova riscontro nei sistemi dell'operatore. In primo luogo, non si registrano sulla linea disservizi in data antecedente al 30.9.2022. Sotto altro profilo, il disservizio è stato risolto il 5.11.2022. Infatti, dalle verifiche operate a sistema, è emerso che l'utenza intestata alla controparte è stata oggetto di un parziale e, comunque, temporaneo malfunzionamento generato da un guasto all'infrastruttura che ha comportato in alcuni casi, interventi tecnici di particolare rilevanza che hanno portato ad un inevitabile ritardo nel ripristino. Si deve, peraltro, segnalare che TIM in ottemperanza alle condizioni di contratto applicabili alla fattispecie de qua, non solo ha riparato il guasto nel termine più breve possibile, ma anche informato la controparte della circostanza con i messaggi che la stessa ha prodotto ex adverso. In ragione di quanto dedotto il malfunzionamento contestato non può essere ritenuto suscettibile di indennizzo, atteso quanto previsto dall'art.15 (Segnalazioni guasti – Riparazioni) delle condizioni generali di abbonamento (cfr. Doc.1) che espressamente stabilisce che "TIM fornisce un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti attivo 7 giorni su 7. 2. TIM si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati.....4. Nel caso di ritardo imputabile a TIM, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponde su richiesta del Cliente, gli indennizzi 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.”. Conseguentemente, nulla può essere riconosciuto a favore dell’istante. Si segnala, peraltro, che al di là dell’apertura del ticket poco sopra indicato, non sono presenti ulteriori disservizi e la linea, dopo il 5.11.2022 risulta regolarmente fruita dall’istante. Infine, comunque, si deve rilevare che non sono presenti a sistema reclami o segnalazioni, in forma scritta, che possano legittimare l’invocata liquidazione di indennizzo; reclami che l’istante non ha depositato nemmeno all’esito di espressa richiesta del Corecom. La mancanza di un tempestivo reclamo, pertanto, rende comunque la domanda non fondata, secondo la ricostruzione effettuata dalla Sig.ra XXX. Peraltro, l’assenza di prova dell’invio di reclami idonei e tempestivi dovrebbe condurre, comunque, il Corecom a rigettare tutte le domande avversarie, in virtù del combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui, da un lato, ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo (“Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell’indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell’utente”) e, dall’altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da “continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato(“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”). A mente del regolamento applicabile, quindi, non è possibile riconoscere alcun indennizzo nell’ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo, rispetto alla problematica oggetto di contestazione o, comunque, non sia conferente o documentato, come nel caso di specie. Per le medesime ragioni non è possibile accogliere la domanda volta alla liquidazione di un indennizzo per l’asserita mancata risposta ai reclami. Anche sotto tale profilo, infatti, per ottenere la liquidazione dell’indennizzo invocato, ex art. 12 Delibera 347/18 CONS, deve essere documentato - con onere a carico di parte istante- l’effettivo invio di un reclamo specifico rispetto alla problematica lamentata, capace di porre l’operatore in condizioni di effettuare le verifiche necessarie; reclamo che, come dedotto, nel caso di

specie, non è stato inoltrato o, comunque, non è stato opportunamente documentato. Nel caso di specie, dunque, non sussistono i presupposti per riconoscere a favore dell'istante nessuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. L'istante, come accennato poco sopra, domanda altresì il rimborso di conti e importi non meglio precisati. Anche tali doglianze avversarie risultano infondate. Da un lato, infatti, non risultano disservizi indennizzabili o, comunque, opportunamente segnalati, tali da confermare la fondatezza delle deduzioni avversarie. Sotto altro profilo, comunque, a tutto voler concedere, un eventuale malfunzionamento riscontrato sulla linea non costituirebbe fattispecie idonea a incidere sulla correttezza delle fatture emesse, di cui non è possibile richiedere il rimborso o lo storno, neppure parziale. E invero, ferme le eccezioni poco sopra sollevate, l'art. 6 delibera 347/18/CONS non prevede, comunque, alcuno storno o rimborso e l'eventuale indennizzo ivi previsto, comprende anche il ristoro degli addebiti effettuati dall'operatore in costanza di contratto. Pertanto, all'istante non potrà essere riconosciuto alcuno storno o rimborso e l'istante dovrà anche restare obbligato al saldo dell'insoluto a sistema pari, allo stato, ad €53.56, come ripetutamente sollecitato da TIM con raccomandate (Doc.2-3). Ogni richiesta di controparte dovrà, pertanto, essere rigettata. P.Q.M. TIM S.p.A. chiede al Corecom Abruzzo di voler: 1. Nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto e, comunque, in quanto non provata per i motivi sopra esposti.”.

L'operatore allega:

1. Condizioni generali di abbonamento;
2. Sollecito di TIM dell'11.10.2022;
3. Sollecito di TIM del 31.01.2023.

3. Le repliche dell'istante

A fronte delle memorie presentate da Tim S.p.a., l'istante ha depositato le proprie controdeduzioni replicando: “*Non corrisponde al vero quanto asserito da controparte*”

in ordine ad una disattenzione della richiesta di integrazione documentale. Questa difesa, invero, con nota depositata all'interno del fascicolo telematico così deduceva: "Con riferimento alla richiesta di integrazione documentale si espone quanto segue: l'istante ha effettuato reclamo tramite call-center e richiesta di storno ed indennizzo con segnalazione n. 0076313132 del 30.08.2022 e successiva n. 0077531221 del 02.09.2022 cui hanno fatto seguito successivi solleciti di lavorazione ed assistenza identificate con il medesimo protocollo." In virtù del principio del favor utentis l'utente è tenuto semplicemente a dichiarare la presunta inadempienza del gestore fino a prova contraria mentre sul professionista di settore incombe la prova diabolica essendo lo stesso tenuto a produrre le tabelle di sistema onde sconfessare il ticket depositato e riportato nell'SMS oggetto di contestazione. 2. Sulla genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti si deduce che: a) il totale isolamento e non presunti malfunzionamenti lamentato dall'istante ha investito l'intera zona ricadente in XXX dal mese di agosto 2022 (il primo reclamo, infatti è datato 9.8.2022 ed è stato presentato dal Sig. XXX – GU14/586107/2023) sino al mese di novembre 2022 (le ultime segnalazioni risalgono al 9.11.2022, nello specifico segnalazione BB836 del 9.11.2022 utente XXX GU14/586106/2023). La zona è stata oggetto di diversi lavori tecnici eseguiti da Tim tant'è vero che la stessa società in udienza UG, consapevole del disagio patito dai propri clienti, proponeva lo storno delle fatture relative al periodo in esame, durante il quale il disservizio non è stato appunto garantito benché regolarmente pagato dagli utenti, oltre ad un indennizzo pari ad euro 600,00 in favore di ciascun utente. Proposta che non è stata ritenuta congrua. A riprova di quanto si sostiene l'istante ha prodotto la prima segnalazione del 30.8.2022 n. 0076313132 e successiva n. 0077531221 del 02.09.2022 cui hanno fatto seguito successivi reclami con medesimo protocollo, così come si producono, in uno con la presente memoria, i seguenti ticket dell'11.10.2022 – 14.10.2022 – 3 e 4.11.2022. b) Al fine di risolvere il totale e perdurante isolamento che ha investito l'utenza dell'odierna istante oltre a quelle di altri utenti che contestualmente hanno depositato analoga istanza dinanzi alla rispettabile autorità è stato costituito un comitato cittadino il quale si è adoperato per la risoluzione del guasto generalizzato di zona. Addirittura, nonostante gli sforzi

adoperati dal detto comitato, si è ritenuto necessario, seppur non risolutivo, l'intervento del primo cittadino "Da: "sindaco" sindaco@comunediXXX.it A:telecomitalia.it Cc: Data: Sat, 15 Oct 2022 11:21:26 +0200 Oggetto: Disservizio Comune di XXX Egregio.dr, la presente per segnalare un interruzione del servizio di telefonia nel nostro Comune già da ormai più di 20 gg. Ad oggi il servizio non è attivo ed è un evidente problema per l'utenza; la cosa è ancora più grave in considerazione del fatto che molte persone anziane o con problemi di salute hanno attivo il telesoccorso che di fatto non può funzionare. Con la presente la invito a sollecitare l'intervento al fine di evitare gravi conseguenze. Distinti saluti Il sindaco di XXX" che va ad aggiungersi alle molteplici segnalazioni effettuate da tutti gli utenti coinvolti, come segue: 09.08.2022 – 17.08.2022 – 19.08.2022 - 30.8.2022 – 2.9.2022 – 3.9.2022 - 5.9.2022 – 7.9.2022 – 10.9.2022 - 17.9.2022 – 22.9.2022 – 25.9.2022- 26.9.2022 – 28.9.2022 – 1.10.2022 – 4.10.2022 - 10.10.2022 – 11.10.2022 – 14.10.2022- 18.10.2022 - 22.10.2022 – 23.9.2022 - 26.9.2022 – 28.10.2022- 3.11.2022 – 4.11.2022 – 9.11.2022. A ciò si aggiunga che è stato oltremodo necessario intervenire per il tramite dell'associazione AECI di Avezzano onde consentire il ripristino delle utenze mediante GU5 al fine di attenzionare anche il Corecom sull'urgenza e la gravità della situazione. Valga per tutti, a campione: "GU5/562893/2022 a seguito del COMUNICAZIONE DI ARCHIVIAZIONE DEL PROCEDIMENTO 16/11/2022 Si dichiara concluso il procedimento amministrativo in epigrafe per i seguenti motivi: Si prende atto di quanto comunicato dal delegato dell'istante in data odierna per le vie brevi in merito al ripristino dell'erogazione del servizio avvenuto nelle more del presente procedimento di adozione del provvedimento. Si ritiene, pertanto, che sono venuti meno i presupposti per l'adozione del provvedimento temporaneo diretto a garantire l'erogazione del servizio telefonico. Si comunica pertanto l'archiviazione del procedimento. Per Corecom Abruzzo XXX " Estratto dal fascicolo relativo si evince quanto segue: "16/11/2022 08:56 Si evidenzia, ancora che a tutt'oggi TIM SPA non ha prodotto per nessuna utenza interessata e nessuna contestazione i dati di traffico con tabelle di sistema relative a traffico voce e dati. c) Sulla validità del reclamo inoltrato dall'istante si precisa che, a norma del capitolato 3.1.8 della carta dei servizi Tim, il

reclamo può essere presentato sul sito TIM.IT - a mezzo call center contattando direttamente il 187 ovvero a mezzo fax e via posta, strumenti definiti equipollenti tra loro. Il reclamo call center inviato dall'istante, comprovato dai ticket emessi da TIM apertura protocolli e segnalazioni, dunque, è legittimo, valido ed efficace. Ad ogni buon conto si evidenzia che a norma dell'art. 1) lett. J del regolamento AGCOM s'intende per: “ j) “reclamo”, la comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti dal contratto o dalla disciplina regolamentare, ivi inclusa la segnalazione telefonica al servizio di Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 3 347/18/CONS assistenza clienti, l'utente segnala all'operatore un disservizio o chiede l'erogazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti; in correlazione all'art. 12 comma 1 Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami 1. L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300 oltre all'art. 6 comma 1”. 3. Sulle contestazioni aventi ad oggetto il quantum del rimborso/storno si specifica quanto segue: Pacifico dunque è che il totale isolamento ha investito l'utente a decorrere dal 9.8.2022 finanche al 16.11.2022 periodo durante il quale la stessa istante ha provveduto al regolare pagamento delle fatture emesse da TIM SPA mediante rid bancario – mandato n. xxx – per un totale di euro 123,85. La società di telefonia è pertanto consapevole di aver indebitamente incassato somme in costanza di conclamato disservizio omettendo storni e rimborsi. 4. L'istanza è collegata, in virtù dell'unica udienza fatto in UG, ad altre depositate dinanzi la spettabile autorità, per un totale di 11 istanze presentate per i seguenti nominativi: anche alla luce del fatto che la tematica è stata accolta e trattata da un comitato cittadino e dallo stesso Sindaco del Paese. Stranamente in questa difesa TIM nega l'evento e le segnalazioni mentre in altre difese, valga per tutte XXX, la stessa società riconosce il totale disservizio e dichiara errando l'avvenuta risoluzione dello stesso il 5.11 ma, come da documentazione GU5 risolto invece in data 16.11. Su un'unica situazione, coinvolte contestualmente ben 11 utenze, totalmente contraddittoria è la difesa di TIM. 5. Nonostante la pendenza del presente ricorso TIM sospende per morosità fattura di settembre 2022 nonostante il contenzioso in essere

*relativo al periodo di riferimento della fattura agosto-novembre 2022 RP 01475228/2022 di euro 48,80. Inutili le ulteriori segnalazioni ed aperture di protocolli da ultimo 30.3.2023 sollecito prot. n. 9-586902560801 ed in data odierna 21.4.2022 prot n. 9- 596751929014 ore 15:52 - op. n. VE785 il quale conferma la mancata lavorazione dei precedenti protocolli. Protocollo ricorso: GU5/602862/2023 ***** Pertanto, alla luce delle risultanze istruttorie in riferimento allo scarso spirito conciliativo del gestore perpetrato finanche in fase GU14, si chiede alla Spettabile Autorità di riconoscere e liquidare, in favore del Sig.ra XXX i seguenti indennizzi: 1. Totale isolamento voce+dati n. 100 giorni consecutivi dall'8 agosto al 16 novembre 2022 € 1.200,00 2. Totale isolamento voce+dati n. 33 giorni consecutivi dal 18 marzo al 21 aprile 2023, sino a data di risoluzione e ripristino da quantificarsi € 396,00 3. Sospensione servizi accessori: sospensione servizio accessorio GRATUITO TIM VISION per giorni 100 € 100,00 sospensione servizio accessorio GRATUITO TIM VISION per giorni 33 € 33,00 4. Mancata risposta ai reclami € 300,00; 5. Rimborso/storno fatture € 205,86 oltre storno insoluti Totale €2.029,00 oltre rimborso rimborso/storno fatture € 205,86 = 2.2.34,86”.*

Allega:

- Copia del reclamo del Sindaco del Comune di XXX inviato tramite posta elettronica a Tim in data 15/10/2022;
- Copia degli sms del servizio 187 di Tim, di riscontro a ticket di assistenza recanti estremi diversi da quelli dichiarati dall'istante in quanto aperti da soggetti terzi (n. 0077076880; n. 0077056958; n. 0077170250; n. 0075696204; n. 0077031179; n. 0076408053; n. 0076546815; n. 0077633828; n. 0077634259; n. 0077531221; n. 0076313132).

Inoltre, in data 03/05/2023, oltre il termine del 24/04/2023 stabilito dall'art. 16 comma 2 dell'allegato A alla delibera 203/18/CONS s.m.i. a pena di irricevibilità, l'Avv. XXX ha inserito nel fascicolo documentale la seguente documentazione:

- Copia della Delibera n. 172/19 dell’Autorità garante per le comunicazioni relativo al procedimento Gu14/110397/2019;
- Copia della Delibera n. 43/19 del Corecom Abruzzo relativo al procedimento Gu14/158435/2019.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Nel caso di specie l’istante lamenta l’interruzione totale dei servizi voce, dati e accessorio ‘TimVision Light’ relativi all’utenza telefonica n. XXX9785 dalla data del 20/09/2022, dichiarandone la persistenza ancora alla data di presentazione dell’istanza di conciliazione (dunque al 07/11/2022). Chiede, pertanto, l’indennizzo per l’interruzione dei servizi predetti e per la mancata risposta al reclamo ed il rimborso del canone di abbonamento relativo al periodo di sospensione dei servizi.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per totale isolamento della utenza telefonica XXX9785, si specifica quanto segue.

Nel caso di specie, l’istante lamenta il malfunzionamento dei servizi fonia e dati a partire dalla data del 20/09/2022 e dichiara di aver effettuato l’apertura dei tickets di disservizio con segnalazioni call center n. 0077111627 in data 30/09/2022, 4/10/2022 e 22/10/2022, rispetto ai quali deposita i relativi sms di riscontro ricevuti dal servizio 187 di Tim.

L’operatore, nelle proprie memorie difensive, conferma nella sostanza di aver ricevuto segnalazioni dalla Sig.ra XXX a partire dal 30/09/2022 e dichiara di aver risolto il disservizio (“... oggetto di un parziale e, comunque, temporaneo malfunzionamento generato da un gusto all’infrastruttura che ha comportato in alcuni casi, interventi tecnici di particolare rilevanza che hanno portato ad un inevitabile ritardo nel ripristino”) in data 05/11/2022, ma omette poi di documentare in atti l’avvenuto ripristino nella data asserita.

A ben guardare l'istante, contestualmente al deposito del formulario UG/562888/2022, si è trovata costretta a depositare anche istanza GU5/562893/2022, il cui procedimento è stato esitato con dichiarazione di Tim, confermata dall'istante, di ripristino del servizio in data 16/11/2022.

Orbene, relativamente al malfunzionamento lamentato, preliminarmente si rammenta 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 della medesima 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.

Va tuttavia richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr delibera Agcom 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della

problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

A ciò si aggiunga che l'art. 13, comma 1 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: *“Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente”*, mentre il successivo art. 14, comma 4 prescrive che: *“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”*.

Come già anticipato, dalla disamina degli atti depositati risulta dimostrato che l'istante abbia provveduto a reclamare i disservizi oggetto di presente controversia tramite segnalazione al call center n. 0077111627 del 30/09/2022, reiterata in data 04/10/2022 e 22/10/2022 ed abbia ottenuto il ripristino dei servizi solo in esito al procedimento GU5 in data 16/11/2022.

Per quanto precede, la tesi dell'utente in ordine all'isolamento totale dei servizi voce, dati e accessorio quanto al “Timvision Light” che, come da fatture allegate in atti, risulta erogato gratuitamente dal gestore, è da ritenersi fondata e meritevole di indennizzo avuto particolare riguardo al periodo dal 30/09/2022 al 16/11/2022.

A tal riguardo, l'art. 6, comma 1, del Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e ss. mm. ii. prevede: *“In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 6 per ogni giorno di malfunzionamento”*. Lo stesso art. 6, comma 4, inoltre, per l'ipotesi dei servizi accessori richiama all'art. 4, c. 3 del medesimo Regolamento Indennizzi che stabilisce: *“Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio; se il ritardo riguarda esclusivamente servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio”*.

Inoltre, ai sensi dell'art. 13, c. 1 del citato Regolamento: *“Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente.”* E in virtù dell'art. 14, c. 4: *“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.”*

Per quel che concerne modalità e tempi garantiti dal gestore per il riscontro ai reclami, l'art. 15 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico Tim prevede: *“TIM fornisce un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti attivo 7 giorni su 7. 2. TIM si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati”*.

Pertanto, in applicazione alle norme regolamentari sopra richiamate, avendo l'istante dimostrato di aver effettuato la segnalazione entro tre mesi dall'avvenuta conoscenza del disservizio medesimo e secondo i canali previsti dalle Condizioni Generali di contratto, lo stesso ha diritto a vedersi riconosciuta, per l'interruzione totale dei servizi principali voce e dati dal 03/10/2022 (vale a dire 3 giorni dopo la data di avvenuto reclamo, essendo il secondo festivo ex art. 15 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico Tim) al 16/11/2022 (giorno di ripristino del servizio come da GU5/562893/2022), per un periodo totale di **44 giorni**, la somma pari ad **€ 528,00** (cinquecentoventotto/00), ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, comma 1, di cui al Regolamento Indennizzi ex Del. 73/11/CONS ss. mm. e ii. (€ 6,00 * n. 2 serv. principali * 44 gg).

Inoltre, per la concomitante interruzione del servizio accessorio gratuito “Tim Vision Light”, ai sensi del combinato di disposto di cui all’art. 6, c. 4 e 4, c. 3 del Regolamento, Tim è tenuta alla corresponsione dell’indennizzo di € 44,00 (€ 1,00 * 44 gg).

Per quanto concerne la richiesta di rimborso del canone di abbonamento fatturato in relazione al periodo di disservizio, si precisa quanto di seguito.

In corso di procedimento di definizione *de qua* l’istante, in data 21/04/2023 si è visto costretto al deposito di un ulteriore GU5 (n. 602862/2023) in quanto dalla data del 18/03/2023 il gestore ha operato la sospensione amministrativa dell’utenza telefonica oggetto di controversia in virtù dell’insoluto esistente. In proposito Tim, in allegato alle proprie memorie difensive depositate in atti il 03/04/2023, aveva prodotto le relative comunicazioni di sollecito di pagamento, una dell’11/10/2022 per la fattura in scadenza al 13/09/2022 di € 48,00 e l’altra del 31/01/2023 relativamente alla fattura in scadenza al 13/10/2022 di pari importo, ma non aveva altresì dichiarato di aver operato la sospensione amministrativa della numerazione XXX9785.

In concreto, invece, la sospensione amministrativa ha avuto luogo ed il ripristino del servizio è avvenuto in esito al GU5/602862/2023, in data 29/04/2023. La sospensione è stata tuttavia attuata in maniera non conforme ai dettami Agcom che, come da Linee Guida del 2013 sono da considerarsi condotte qualificabili come forme di abuso da parte dei gestori anche solo quelle consistenti nella minaccia operata da questi ultimi nei confronti degli utenti di sospensione per morosità in caso di somme contestate ed in pendenza della procedura di risoluzione della controversia. Dunque, ancor più illegittima è da considerare la sospensione operata da Tim nella vicenda *de qua*, in pendenza di procedimento di definizione.

Per quanto precede, Tim dovrà provvedere a stornare/rimborsare le fatture emesse durante il periodo dal 03/10/2022 al 16/11/2022 e provvedere, in via equitativa, altresì allo storno delle fatture insolute oggetto di sollecito di pagamento con contestuale ritiro della eventuale pratica di recupero crediti affidata ad incaricata società, in esenzione spese per l’utente.

Relativamente, infine alla richiesta di indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, alla luce degli sms di riscontro depositati dal medesimo istante, la stessa non può trovare accoglimento.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente,

DELIBERA

Il Co.re.com. Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza prodotta dalla Sig.ra XXX, per il tramite dell' Avv. XXX, nei confronti dell'operatore Tim SpA nei termini sopra evidenziati.

1. La società Tim SpA è tenuta a corrispondere in favore della parte istante:
 - l'indennizzo di **€ 528,00** (cinquecentoventotto/00), ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, comma 1, di cui al Regolamento Indennizzi ex Del. 73/11/CONS ss. mm. e ii., per l'interruzione dei servizi voce e dati dal 03/10/2022 al 16/11/2022;
 - l'indennizzo di **€ 44,00** (quarantaquattro/00), ai sensi e per gli effetti del combinato disposto di cui all'art. 6, c. 4 e 4, c. 3 del Regolamento Indennizzi per la concomitante interruzione del servizio accessorio gratuito "Tim Vision Light".

2. La società Tim SpA è tenuta inoltre a procedere allo storno/rimborso delle fatture emesse durante il periodo dal 03/10/2022 al 16/11/2022 oltre che allo storno delle fatture insolute oggetto di sollecito di pagamento dell'11/10/2022 e del 31/01/2023 con contestuale ritiro della eventuale pratica di recupero crediti affidata ad incaricata società, in esenzione spese per l'utente.

3. La società Tim SpA, è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

7. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

L'Aquila 31 luglio 2023

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 ii.