

**DELIBERA N. 22**

**XXXXXXXX XXXXXXXX / TIM SPA**

**(GU14/586087/2023)**

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 XXXXXXXX XXXXXXXX del 10/02/2023 acquisita con protocollo n. 0037568 del 10/02/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell'istante**

L'istante, per il tramite dell'Avv. XXXXXXX, contesta quanto di seguito: *“L'istante ha subito isolamento continuato ed ingiustificato della linea telefonica ed internet, oltre a servizi accessori TIM VISION dal 22.09.2022 al 5.11.2022. Inutili sono state le segnalazioni alle quali l'operatore ha risposto guasto tecnico nella zona, già segnalato, con previsione di risoluzione entro il 30.09.2022. La linea è stata riattivata in data 05.11.2022.”.*

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. Storno/rimborso delle fatture relative al periodo di isolamento dell'utenza telefonica servizio;
- ii. L'indennizzo per il totale isolamento dei servizi voce, dati e accessori collegati all'utenza telefonica 0863/XXXXXXXX;

iii. L'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Allega:

- Copia del messaggio sms inviato dal servizio 'Doctor Tim-Home' in data 26/09/2022
- Copia dei messaggi sms inviati dal servizio 187 di Tim in data 28/09/2022 e 01/10/2022 in risposta alla richiesta di assistenza prot. N. 0077170250
- Copia del reclamo del 16/10/2022 inviato tramite portale Tim e della relativa presa in carico del gestore con cod. n. 9-505532056038
- Copia fattura n. RP01431410 del 16/09/2022

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 in data 26.9.2022 tramite servizio 'doctor-home' cui ha fatto seguito, in data 28.9.2022, richiesta di assistenza, storno e indennizzo n. 0077170250 reiterata successivamente a fronte del perdurare dell'isolamento. Si evidenzia che è stato aperto anche un protocollo per la richiesta di indennizzo e rimborso fattura identificato al n. 9-505532056038.”.*

## **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. 0863XXXXXXX che, senza soluzione di continuità, dal 22.09.2022 al 5.11.2022, 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 22.09.2022 al 5.11.2022., per fatto imputabile a TIM. Quanto lamentato ex adverso non trova riscontro nei sistemi dell'operatore. In primo luogo, non si registrano disservizi in data antecedente al 26.9.2022. infatti, la prima segnalazione di guasto è pervenuta a TIM il 26.9.22 ed è stata risolta entro il giorno successivo, come segnalato all'istante da TIM con sms prodotto dallo stesso. Sotto altro profilo, il disservizio successivo è stato segnalato solo il 1.10.2022 e, per fatto non imputabile a TIM, 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 dei ticket poco sopra indicato, non sono presenti a sistema reclami o segnalazioni in forma scritta che possano legittimare l’invocata liquidazione di indennizzo. Tali comunicazioni non sono state allegate, nemmeno a seguito di apposita richiesta del Corecom. Peraltro, TIM oltre ad aver inoltrato gli sms allegati ex adverso, ha anche inviato apposite comunicazioni volte a fornire all’istante completa informativa tecnica sullo stato della riparazione (Doc.2-3). 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 €119.33. 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. Missiva di TIM del 18.10.22;
3. Missiva di TIM del 23.1.23.

### **3. Le repliche dell'istante**

A fronte delle memorie presentate da Tim S.p.a., l'istante ha depositato le proprie controdeduzioni replicando: *“1. 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 Collarmele (provincia di L'Aquila) dal mese di agosto 2022 (il primo reclamo, infatti è datato 9.8.2022 ed è stato presentato dal Sig. ... – 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 ... 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" XXXXXXXXXXXXX A: .....@telecomitalia.it Cc: Data: Sat, 15 Oct 2022 11:21:26 +0200 Oggetto: Disservizio Comune di Collarmele 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 Collarmele Dr XXXXXX ..." 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 XXXXXXXXXX “ 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 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. 08630XXXXXXXXXX – 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 ....., 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. Pertanto, alla luce delle risultanze istruttorie in riferimento allo scarso spirito conciliativo del gestore perpetrato finanche in fase GUI4, si chiede alla Spettabile Autorità di riconoscere e liquidare, in favore del Sig. XXXXXXXX XXXXXXXX i seguenti indennizzi: 1. Totale isolamento voce+dati n. 100 giorni consecutivi dall'8 agosto al 16 novembre 2022 € 1.200,00 2. Sospensione servizi accessori: sospensione servizio accessorio TIM VISION per giorni 100 € 250,00 3. Mancata risposta ai reclami € 300,00; 4. Rimborso/storno fatture € 191,32 SI FA PRESENTE CHE NEL DETTO IMPORTO SONO CONTEGGIATI EURO 20 ADDEBITATI AL CLIENTE PER "CONTRIBUTO ASSISTENZA TELEFONICA " BENCHÉ TIM NEGHI L'ISOLAMENTO REITERATO E L'ESISTENZA DI PROTOCOLLI COSÌ COME LA NECESSITÀ DI INTERVENTO STRUTTURALE SULLA ZONA. Totale € 1.750,00 oltre rimborso rimborso/storno fatture € 191,32 = 1.941,32".*

Allega:

- Copia del reclamo del Sindaco del Comune di xxxxxxxx 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);

- Screenshot sms inviato dal Sig. XXXXXXXX al Dott. xxxxx dell'Ass. AECI per lamentare gli avvenuti addebiti di Tim relativamente ai mesi di ottobre e novembre 2022 nonostante l'interruzione del servizio “fino al 12-13” di novembre;
- Copia frontespizio fattura RP012911198 del 16/08/2022 di € 44,69
- Copia frontespizio fattura n. RP01431410 del 16/09/2022 di € 52,07
- Copia frontespizio fattura RP01529793 del 16/10/2022 di € 45,52
- Copia frontespizio fattura RP01776294 del 16/11/2022 di € 74,64

#### 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 accessori (Tim Vision) relativi all'utenza telefonica n. xxxx dal 22/09/2022 al 05/11/2022. Chiede, pertanto, l'indennizzo per l'interruzione dei servizi predetti, oltre che per la mancata risposta al reclamo e lo storno/rimborso delle fatture emesse in relazione al periodo di sospensione.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per totale isolamento dei servizi voce e dati associati all'utenza telefonica xxxxxx, si specifica quanto segue.

Nel caso di specie, l'istante lamenta il malfunzionamento dei servizi fonia e dati a partire dalla data del 22/09/2022 e dichiara di aver effettuato l'apertura dei relativi di assistenza con segnalazioni al servizio a pagamento 'Doctor Tim Home', in data 26/09/2022, del quale allega sms di presa in carico di Tim, oltre che tramite call center con segnalazioni recanti prot. n. 0077170250, in data 28/09/2022 e 01/10/2022, rispetto ai quali deposita i relativi sms di riscontro ricevuti dal servizio 187 di Tim.

L'operatore, nelle proprie memorie difensive, conferma di aver ricevuto la prima segnalazione di guasto dal Sig. XXXXXXXX in data 26/09/22 ma dichiara di averlo risolto entro il giorno successivo “come segnalato all'istante da TIM con sms prodotto

*dallo stesso” e di aver ricevuto il successivo reclamo solo in data 01/10/2022 “per fatto non imputabile a TIM, ... risolto il 5.11.2022”. In particolare il gestore, in ordine a tale ultimo accadimento dichiara: “... 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”.*

In concreto, tuttavia, la tesi di Tim circa l’avvenuta risoluzione del guasto del 26/09/2022 non risulta confermato, come dallo stesso invece sostenuto, dall’sms di risposta allegato in atti dall’istante posto che detto messaggio, in realtà, risulta unicamente informare l’utente del previsto addebito sulla prossima fattura utile dei costi derivanti dallo specifico tipo di assistenza richiesto tramite ‘Doctor Tim Home’ e del fatto di poter rispondere su un dato link in maniera affermativa o negativa quanto all’avvenuta risoluzione o meno alla problematica oggetto di segnalazione. Non risultando il richiamato sms, quindi, di fatto dichiarare nulla di certo in ordine all’avvenuto ripristino del servizio, ben avrebbe potuto/dovuto il gestore, a effettiva testimonianza dell’asserito immediato ripristino, depositare documentazione in atti (traffico dati e voce sviluppati, comunicazioni formalmente inviate sull’avvenuta risoluzione e così via) a tal fine idonea, ma non lo ha fatto. Ciò che ha depositato riguarda invece la nota di risposta, recante prot. n. C32058018 del 18/10/2022, priva dell’indicazione del destinatario della stessa, relativa alla segnalazione n. 9-505532056038 del 16/10/2022, con cui Tim, scusandosi con il cliente per quanto accaduto e per gli involontari disagi causati, dichiara: *“Ti informiamo che, dai controlli eseguiti sui nostri sistemi, abbiamo rilevato una segnalazione di assistenza tecnica in lavorazione e ti comunichiamo di avere provveduto a inoltrare un ulteriore sollecito al reparto di competenza. Ti invitiamo a contattare, a problematica risolta, il Servizio Clienti 187 per valutare un eventuale indennizzo in base all’esito della verifica tecnica.”.* Lo stesso gestore deposita, infine, ulteriore nota, anch’essa priva dell’indicazione del destinatario della stessa, recante prot. C32536704 del 23/01/2023, nella quale dichiara: *“Gentile cliente, a seguito della tua segnalazione pervenuta in data*

*28/12/2022, ti confermiamo di aver effettuato le dovute verifiche sulla linea 0863XXXXXXX dalle quali è emerso che l'addebito del Contributo assistenza telefonica Hardware/Software, presente nella fattura RP01776294 del 16/11/2022, risulta coerente con la prestazione telefonica fornita dal nostro tecnico in data 26/09/22. Ci auguriamo di aver risolto la tua richiesta.”.*

Nei documenti depositati da Tim, dunque, non compaiono riferimenti alla segnalazione del 26/09/2022 - che pure il gestore dichiara di aver ricevuto – né alla comunicazione del relativo asserito immediato ripristino, lasciando con ciò nella sostanza inconfutata la tesi dell'istante circa l'interruzione totale e continuativa dei servizi associati all'utenza oggetto di controversia dal 26/09/2022 al 05/11/2022.

Quanto appena detto in virtù del fatto che, in caso di doglianze inerenti il malfunzionamento del servizio, secondo la 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, per completezza, 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”*.

Per tutto quanto sin qui rappresentato, risulta in atti dimostrato che l'istante abbia provveduto a reclamare i disservizi oggetto di presente controversia tramite segnalazione al servizio 'Doctor Tim Home' del 26/09/2022, successivamente reiterata il 28/09/2022 e il 01/10/2022 con segnalazione al servizio clienti di cui al prot. n. 0077170250, ed abbia ottenuto il ripristino in data 05/11/2022, come confermato dallo stesso gestore nelle proprie memorie. Pertanto, la tesi dell'istante in ordine all'isolamento totale dei servizi voce, dati e accessorio a pagamento quanto al "Timvision", come al riguardo meglio precisato dall'istante sia in esito alle controdeduzioni prodotte che nella descrizione dei fatti posta alla base del GU5/605211/2023 depositato in corso di presente procedimento in data 04/05/2023, è da ritenersi fondata e meritevole di indennizzo avuto particolare riguardo al periodo dal 26/09/2022 al 05/11/2022.

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 dell'insieme delle 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 28/09/2022** (vale a dire 2 giorni dopo la data di avvenuto reclamo, essendo il secondo festivo ex art. 15 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico Tim) **al 05/11/2022** (giorno di ripristino del servizio come dichiarato da entrambe le parti), per un periodo totale di **38 giorni**, la somma pari ad **€ 456,00** (quattrocentocinquantasei/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 il. (€ 6,00 \* n. 2 serv. principali \* 38 gg).

Inoltre, per la concomitante interruzione del servizio accessorio a pagamento "Tim Vision", ai sensi del combinato disposto di cui all'art. 6, c. 4 e 4, c. 3 del Regolamento, Tim è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo di **€ 95,00** (novantacinque/00) (€ 2,50 \* 38 gg).

Peraltro, come già accennato, in costanza di presente procedimento di definizione il Sig. XXXXXXXX si è visto costretto a presentare istanza GU5 (n. 605211/2023) il 04/05/2023 in quanto: *"In pendenza di controversia in fase GU14, con udienza fissata per il giorno 11 p.v., TIM, con aggravamento di colpa, ha sospeso la linea voce+dati collegata all'utenza 0863XXXXXXX oltre ai servizi accessori a pagamento quali video sorveglianza ed allarme e tim vision a decorrere dal 2.5"*. Al riguardo, il 09/05/2023 Tim dichiara al Corecom: *"Riattiviamo utenza ed inseriamo flag di non sospendibilità."* e il 10/05/2022 il procedimento monitorio si conclude con provvedimento di archiviazione in quanto: *"L'istante, contattato telefonicamente in data odierna, ha confermato l'avvenuto ripristino del funzionamento della utenza telefonica attualmente attiva e funzionante"*.

Per tutto quanto sin qui riferito, Tim dovrà provvedere all'azzeramento o alla restituzione, in caso di avvenuto pagamento, delle somme fatturate dal 28/09/2022 al 05/11/2022 a valere sull'utenza 0863/XXXXXXX ma anche di quelle fatturate dal 06/05/2023 (vale a dire dal secondo giorno del procedimento GU5 avviato) sino al

10/05/2023 (data di avvenuto ripristino dei servizi). Inoltre, rispetto alle fatture insolute ricadenti nei medesimi periodi anzidetti, Tim dovrà procedere al ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti avviata tramite incaricata società, in esenzione spese per l'utente.

Relativamente, infine, alla richiesta di indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, la stessa è da ritenersi assorbita dalla misura indennitaria già determinata per il disservizio medesimo.

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

### **DELIBERA**

Il Co.re.com. Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza prodotta dal Sig. XXXXXXXX XXXXXXXX, per il tramite dell' Avv. XXXXXXXX, 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 **€ 456,00** (quattrocentocinquantasei/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 28/09/2022 al 05/11/2022;
  - l'indennizzo di **€ 95,00** (novantacinque/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 a pagamento "Tim Vision".

2. La società Tim SpA è tenuta inoltre a procedere allo storno/rimborso delle fatture emesse durante il periodo dal 28/09/2022 al 05/11/2022 e dal 06/05/2023 al 10/05/2023, 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.