

DELIBERA N. 23

**XXX / TIM SPA
(GU14/586094/2023)**

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. 0037594 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: *“L'istante ha subito un isolamento continuato e reiterato della linea telefonica voce+dati dal 30/8/2022 al 11/11/2022. Il guasto è stato segnalato in data 3/9/2022 n. pratica 9-504838928339, seguito da ulteriori solleciti finanche al 14.10.2022 ore 16,24 - stesso protocollo. L'operatore rispondeva guasto tecnico generalizzato ed infatti, la presente istanza è congiunta e contestuale alle altre istanze depositate e depositande in piattaforma conciliaweb sul paese di XXX per l'acclamato e pacifico isolamento totale dal 30/8/2022 finanche all'11/11/2022.”.*

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. Storno/rimborso delle fatture relative al periodo di isolamento dell'utenza telefonica XXX8141;
- ii. L'indennizzo per il totale isolamento dei servizi voce, dati e accessori collegati all'utenza telefonica;

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

L'istante allega:

- Copia fattura RP01052525 del 16/07/2022 di € 54,98

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 si espone quanto segue: l'istante ha effettuato segnalazione in data 14.10.2022 ORE 16,24 con apertura del seguente n. di protocollo 9-504838928339 tramite call center, operatore BA903.”*

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: *“le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, sono totalmente prive di riscontro documentale. Parte istante sostiene di aver subito presunti malfunzionamenti sulla linea n. XXX8141 nel periodo 30/8/2022 - 11/11/2022. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, la Sig.ra XXX si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale. L'istante, infatti, non indica le modalità con le quali si sarebbe manifestato il presunto malfunzionamento e, soprattutto, il dies a quo e il dies ad quem del medesimo o dei singoli episodi; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa. L'istante, inoltre, 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. A ciò si aggiunga che, a fronte della presunta esistenza di disservizi, non sono indicati o, comunque, allegati validi reclami. Infine, controparte non ha neppure depositato le fatture contestate per le quali oggi viene richiesto lo storno ed il rimborso, né tantomeno la prova del relativo 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. Deve, altresì, essere depositata la prova del pagamento delle somme per le quali viene formulata richiesta di rimborso. 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. Fermo restando tutto quanto sopra rilevato, 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 limitato e impedito l'uso dei servizi per il periodo 30.8.2022-11.11.2022, sul numero XXX8141. Quanto lamentato ex adverso non trova riscontro nei sistemi di TIM. Da verifiche interne, non risultano a sistema malfunzionamenti che abbiano impedito alla parte istante la regolare e continua fruizione del servizio. In particolare, la linea dati e voce attiva sull'utenza n. XXX8141, diversamente da quanto asserito ex adverso, ha sempre funzionato correttamente. Non sono, comunque, presenti a sistema appositi reclami o segnalazioni e, in ogni caso, l'istante non li ha allegati nemmeno all'esito di espressa richiesta del Corecom. Nulla è, pertanto, dovuto alla controparte. Infine, si

deve segnalare che l'esistenza di un guasto generalizzato nella zona in cui è collocata l'abitazione dell'istante, non comporta l'automatica estensione del disservizio, anche all'utenza della odierna controparte, la quale, comunque, è sempre onerata dall'obbligo di inoltrare apposita segnalazione a TIM e di documentarla nella presente sede. In tema di disservizi indennizzabili, infatti, la normativa di settore, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ritiene in maniera costante che "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (si vedano delibera 69/11/CIR, delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). Pertanto, in mancanza di tempestivi reclami, nessun indennizzo potrà comunque essere liquidato in favore dell'istante, anche in virtù del combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui 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 che quest'ultimo 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 motivazioni, nulla è dovuto per la presunta mancata risposta al reclamo. Le doglianze avversarie sono, dunque, totalmente destituite di fondamento. 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 lo

storno di conti e importi non meglio precisati. Ferma la genericità già eccepita, si deve rilevare che, in ogni caso, per le ragioni ampiamente specificate, anche tali doglianze risultano infondate. Non sono presenti a sistema disservizi indennizzabili o, comunque, opportunamente segnalati, tali da confermare la fondatezza delle doglianze avversarie. Pertanto, all'istante non potrà essere riconosciuto alcun rimborso o storno. Nessuna delle domande avversarie può, dunque, essere accolta. P.Q.M. TIM S.p.A. chiede al Corecom Abruzzo di voler: 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.”.

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 XXX 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" sindaco@XXXit 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 AECE di Avezzano onde consentire il ripristino delle utenze mediante GU5 al fine di

attenzione 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 ..., 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 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. Mancata risposta ai reclami € 300,00;*
- 3. Rimborso/storno fatture € 181,39 Totale € 1.500,00 oltre rimborso rimborso/storno fatture € 181,39 = 1.681,39”.*

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).

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 e dati relativi all'utenza telefonica n. XXX8141 dal 30/08/2022 all'11/11/2022. Chiede, pertanto, l'indennizzo per l'interruzione dei servizi predetti, oltre che per il servizio accessorio TimVision, l'indennizzo 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 associati all'utenza telefonica XXX8141, si specifica quanto segue.

Nel caso di specie, l'istante lamenta l'interruzione dei servizi associati alla propria utenza telefonica a partire dalla data del 30/08/2022 e dichiara di aver effettuato un primo reclamo tramite call center il 03/09/2022, prot. n. 9-504838928339, op. BA903, ed un secondo reclamo, pari mezzo, in data 14/10/2022, recante stesso n. prot. anzidetto, op. BS436. In atti parte istante si limiterà ad allegare solo copia della fattura Tim RP01052525 del 16/07/2022 di € 54,98 dalla quale, peraltro, non si evince la presenza del servizio accessorio Timvision di cui, sebbene l'istante in prima battuta, nella descrizione dei fatti, non lamenta la relativa interruzione del servizio, in fase di richieste indicate nel formulario GU14 ne chiede invece il riconoscimento dell'indennizzo per l'asserita interruzione, salvo, infine, non porvi più riferimento nel riepilogo delle richieste evidenziate nelle controdeduzioni finali depositate a seguito delle memorie prodotte dal gestore. Pertanto, si anticipa sin d'ora, l'asserita interruzione del servizio accessorio Timvision sottesa alla richiesta di riconoscimento del relativo indennizzo non sarà oggetto di valutazione nella presente sede in quanto non risulta documentata la relativa presenza in ambito contrattuale.

L'operatore, nelle proprie memorie difensive, nega *in toto* la presenza di reclami e disservizi sulla numerazione oggetto di controversia asserendo: *“Quanto lamentato ex adverso non trova riscontro nei sistemi di TIM. Da verifiche interne, non risultano a sistema malfunzionamenti che abbiano impedito alla parte istante la regolare e continua fruizione del servizio. In particolare, la linea dati e voce attiva sull'utenza n. XXX8141, diversamente da quanto asserito ex adverso, ha sempre funzionato correttamente. ... Non sono presenti a sistema disservizi indennizzabili o, comunque, opportunamente segnalati, tali da confermare la fondatezza delle doglianze avversarie”*. In concreto, tuttavia, a sostegno della propria tesi Tim non produce documentazione atta a dimostrare l'asserita assenza di disservizio tale per cui, ove così fosse stato, ben avrebbe potuto dimostrare il normale traffico dati e voce prodotto dall'utenza in commento, 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 30/08/2022 all'11/11/2022.

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, in assenza di prove di segno contrario da parte del gestore, è da ritenersi confermata la tesi dell'istante in ordine al disservizio patito rispetto ai servizi voce e dati associati all'utenza XXX8141 ed alla contestazione dello stesso mediante segnalazioni al servizio clienti svolte in data 03/09/2022, prot. n. 9-504838928339, op. BA903, e in data 14/10/2022, stesso n. prot. anzidetto, op. BS436.

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”.

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 06/09/2022** (vale a dire 3 giorni dopo la data di avvenuto reclamo, essendo il primo festivo ex art. 15 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico Tim) **all'11/11/2022** (giorno di ripristino del servizio come dichiarato dall'istante), per un periodo totale di **66 giorni**,

la somma pari ad **€ 792,00** (settecentonovantadue/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 * 66 gg).

Per le medesime ragioni sin qui espresse, Tim dovrà altresì provvedere all'azzeramento o alla restituzione, in caso di avvenuto pagamento, delle somme fatturate dal 06/09/2022 all'11/11/2022 a valere sull'utenza XXX8141.

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 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 **€ 792,00** (settecentonovantadue/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 06/09/2022 all'11/11/2022.

2. La società Tim SpA è tenuta inoltre a procedere allo storno/rimborso delle fatture emesse durante il periodo dal 06/09/2022 all'11/11/2022.

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.