

DELIBERA N.26

XXXXXX XXXXXX / TIM SPA

(GU14/586106/2023)

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 XXXXX XXXXX del 10/02/2023 acquisita con protocollo n. 0037640 del 10/02/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, per il tramite dell'Avv. XXXXX, contesta quanto di seguito:

“L'istante ha subito un continuo e reiterato isolamento della linea telefonica con interruzione dei servizi voce, dati e dei servizi accessori dal 30/8/2022 al 15/11/2022. Il disservizio è stato segnalato in data 5/9/2022 con segnalazione prot. n. 9-494847876799 a cui l'operatore rispondeva della presenza di un guasto tecnico generalizzato nella zona. Alla prima segnalazione hanno fatto seguito successivi solleciti e richieste di assistenza con medesimo protocollo finanche al 9/11/2022, con richiesta assistenza n. 0077076880. La linea è stata riattivata soltanto in data 15/11/2022. Si precisa che la presente istanza è congiunta e contestuale alle altre istanze depositate e depositande in piattaforma conciliaweb aventi ad oggetto il guasto generalizzato che ha interessato il paese di XXXXX(AQ) per l'acclamato e pacifico isolamento dal 30/8/2022 finanche al 11-15/11/2022.”.

In base a tali premesse, l'istante chiede;

- i. L'indennizzo per il totale isolamento dei servizi fonia e dati collegati alla utenza telefonica /xxxxx;
- ii. L'indennizzo per la mancata fruizione dei servizi accessori;
- iii. L'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. Lo storno/rimborso delle fatture emesse in costanza di disservizio.

Allega:

- Copia della fattura n. RP01369844 del mese del 16/09/2022 dell'importo di € 48,82;
- Copia della risposta inviata via sms da Tim Spa alla segnalazione n. 00770076880 del 26/09/2022;
- Copia della risposta inviata via sms da Tim SpA alla segnalazione n. 00770076880 del 10/10/2022;

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 : *“L'istante ha effettuato reclamo tramite call-center e richiesta di storno ed indennizzo con segnalazione n. 0077076880 e la richiesta di assistenza tecnica n. prot. 9-494847876799 del 26/9/2022 cui hanno fatto seguito successivi solleciti di lavorazione ed assistenza identificate con il medesimo protocollo.”*

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, totalmente prive di riscontro documentale. In particolare, la parte istante sostiene di aver subito presunti disservizi sulla linea n.*

xxxxx che, senza soluzione di continuità, dal 30/08/2022 sino 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, senza neppure indicare puntualmente 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, nè la prova del pagamento, mentre, 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 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 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 30/8/2022 al 15/11/2022, per fatto imputabile a Tim. In primo luogo, non si registrano sulla linea disservizi in data antecedente al 26/9/2022. 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 che espressamente stabilisce che “ Tim fornisce un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti attivo 7 giorni su 7. 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 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 dal Sig. XXXXX. 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. Ogni richiesta di controparte dovrà, pertanto, essere rigettata. Per questo motivo Tim SpA 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 sopraesposti.

Allega:

- Condizioni generali di abbonamento.

3. Le repliche dell'istante

In riferimento alle memorie presentate da Tim SpA relative alla controversia di cui all'oggetto, l'istante replica dichiarando che:” *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. 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 XXXXXXXXXX (provincia di L'Aquila) dal mese di agosto 2022 (il primo reclamo, infatti è datato 9/8/2022 ed è stato presentato dal Sig. Del XXXX XXXX – 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 XXXXX XXXXX 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. 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 che in data 15/10/2022 ha indirizzato un messaggio di posta elettronica all'indirizzo@telecomitalia.it in cui segnalava l'interruzione del servizio telefonico da 20 giorni e la problematica connessa alle famiglie composte da anziani anche fruitori del servizio di telesoccorso, sollecitando l'intervento risolutivo della problematica sussistente. L'intervento del sindaco si aggiunge 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 ilCorecom sull'urgenza e la gravità della situazione. Valga per tutti, a campione il GU5/562893/2022 a seguito del quale è stata comunicata l'archiviazione del procedimento in data 16/11/2022 a seguito 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 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. 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 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”. Sulle contestazioni aventi ad oggetto il quantum del rimborso/storno si specifica quanto segue: Pacifico dunque è che il totale isolamento ha in-

vestito 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. 00078277202101041 – 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. L'istanza è collegata, in virtù dell'unica udienza fatto in UG, ad altre depositate dinanzi la rispettabile 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 XXXXX XXXXX, la stessa società riconosce il totale disservizio e dichiara errando l'avvenuta risoluzione dello stesso il 5/11/2022 ma, come da documentazione GU5 risolto invece in data 16/11/2022. 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. XXXXX XXXXX i seguenti indennizzi:

- 1. Totale isolamento servizi voce e dati n. 100 giorni consecutivi dall'8 agosto al 16 novembre 2022 € 1.200,00*
 - 2. Sospensione servizi accessori:*
 - sospensione servizio accessorio gratuito TIM VISION light per giorni 100 € 250,00;*
 - mancata consegna elenco telefonico con addebito euro 3,90 mese per giorni 30 € 75,00 (analogicamente per profili tariffari non richiesti);*
 - 3. Mancata risposta ai reclami € 300,00;*
 - 4. Rimborso/storno fatture € 165,91*
- Totale € 1.825,00 oltre rimborso rimborso/storno fatture € 165,91 = 1.990,91”.*

Allega:

- Copia della fattura RP01192675 del 16/08/2022 dell'importo di € 44,69;

- Copia della fattura RP01369844 del 16/09/2022 dell'importo di € 48,82;
- Copia della fattura RP01506694 del 16/10/2022 dell'importo di € 45,03;
- Copia della risposta sms Tim servizio 187 del 30/08/2022 alla segnalazione n. 0076313132 ;
- Copia della risposta sms Tim servizio 187 del 11/10/2022 alla segnalazione n. 0077531221;
- Copia della risposta sms Tim servizio 187 del 14/10/2022 alla segnalazione n. 0077531221;
- Copia del messaggio inviato tramite sms da Tim SpA in data 03/11/2022;
- Copia del messaggio inviato tramite sms da Tim SpA in data 04/11/2022 di avvenuta risoluzione del disservizio
- Copia del reclamo del Sindaco del Comune di XXXX (Aq) inviato tramite posta elettronica a Tim in data 15/10/2022.

L'Avv. Xxxxx, 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, 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 i disservizi registrati sulla utenza telefonica /xxxxx dalla data del 30/08/2022 alla data del 15/11/2022, chiedendo l'indennizzo per l'interruzione completa dei servizi fonia e dati e dei servizi accessori collegati alla

utenza telefonica predetta, oltre all'indennizzo per la mancata risposta ai reclami ed al rimborso delle somme pagate nelle fatture emesse in costanza di disservizio.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per totale isolamento dei servizi fonia e dati collegati alla utenza telefonica /xxxxx si specifica quanto segue.

Nel caso di specie l'istante, lamenta il mancato funzionamento dei servizi fonia e dati collegati alla predetta utenza telefonica dalla data del 30/08/2022 alla data del 15/11/2022, per un periodo complessivo di 77 giorni.

Più in particolare, rispetto al malfunzionamento riscontrato l'istante ha dichiarato di aver effettuato l'apertura dei tickets di disservizio con segnalazione n. 9-494847876799 del 05/09/2022 e di avere successivamente reiterato la richiesta di assistenza con comunicazioni prot. n. 00770076880 del 26/09/2022 e del 10/10/2022.

L'istante, inoltre, nella documentazione allegata alle controdeduzioni alle memorie dell'operatore, ha inserito le segnalazioni n. 0076313132 e 0077531221, incongruenti rispetto ai numeri di protocollo delle richieste di assistenza segnalate nel formulario della istanza gu14/586106/23 e, inoltre, oggetto del procedimento gu14/586105/23 relativo ad altra utenza telefonica ed ad altra e differente parte istante.

Pertanto le segnalazioni di assistenza 0076313132 e 0077531221 non potranno essere oggetto di esame e valutazione nel presente procedimento.

L'operatore, al contrario, ha dichiarato che sulla linea telefonica /xxxxx non sono stati registrati disservizi in data antecedente al 26/09/2022 e che il disservizio è stato risolto in data 05/11/2022.

Il gestore ha ulteriormente affermato che 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.

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, la parte istante, nonostante lamenti di aver subito l'isolamento dei servizi dalla data del 30/08/2022, dichiara di avere effettuato la prima segnalazione in data 05/09/2023 prot. n. 9-494847876799 e attesta, mediante copia dell'sms, il riscontro fornito dal gestore con cui lo informava della presenza del guasto tecnico generalizzato. L'istante dichiara poi di avere inoltrato ulteriori richieste di assistenza fino al 09/11/2022 con segnalazione prot. n. 0077076880 indicando, inoltre, nelle controdeduzioni l'avvenuta presentazione di un procedimento monitorio.

Orbene, dalla disamina degli atti allegati nel fascicolo documentale, non risultano dimostrate segnalazioni nei termini sopra indicati, risulta presentata una richiesta di provvedimento temporaneo a nome di XXXXX XXXXX .

In base agli sms di riscontro inviati da Tim ed allegati dalla parte istante, risulta invece l'avvenuta presentazione della richiesta di assistenza in data 26/09/2022 (coerentemente alla dichiarazione del gestore per il quale non sono stati registrati disservizi in data antecedente al 26/09/2022), oltre all'ulteriore sms di riscontro fornito dal gestore rispetto al medesimo protocollo di segnalazione predetto in data 10/10/2022.

Sebbene, pertanto, la richiesta di parte istante sia nella sostanza incentrata sul riconoscimento dell'indennizzo per interruzione del servizio continuativo dal 30/08/2022 al giorno 15/11/2022, posto che la parte convenuta non ha adeguatamente dimostrato di aver provveduto a risolverlo nei tempi dichiarati nelle proprie memorie, vale a dire alla data del 05/11/2022, la doglianza del malfunzionamento oggetto di presente controversia si ritiene riconducibile al periodo compreso tra le date del 26/09/2022 (data della prima richiesta di assistenza 00770076880 documentata in atti) ed il 15/11/2022.

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”.

L'art. 15 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico Tim prevede, inoltre, 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”.

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 ed in mancanza di documentazione prodotta dall'operatore in ordine alla corretta regolarità dei servizi, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio patito dal 28/09/2022 (vale a dire 2 giorni dalla data di avvenuto reclamo ex art. 15 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico Tim) al 15/11/2022 (giorno di conclusione del disservizio dichiarato dall'istante e non in concreto confutato dal gestore), per un periodo totale di **48 giorni**, la somma pari ad **€ 576,00**, ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, comma 1, di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i. (€ 12,00 * 48 gg).

Per le medesime ragioni Tim Spa dovrà provvedere a stornare e o rimborsare le fatture emesse durante i periodi suddetti, vale a dire dal 28/09/2022 al 15/11/2022.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per mancata fruizione dei servizi accessori, si specifica quanto segue.

Dalla disamina degli atti presenti nel fascicolo documentale emerge che l'istante ha allegato le fatture RP01192675 del 16/08/2022, RP01369844 del 16/09/2022 e RP01506694 del 16/10/2022 nelle quali, in applicazione del piano tariffario 'Tim

Connect Premium Adsl Gold' indicato nel frontespizio delle singole evidenze contabili, il gestore ha richiesto il pagamento di € 1.00 per il servizio "Timvision light".

L'art. 6, comma 4 del Regolamento indennizzi, sul punto, stabilisce che :” *Nei casi previsti dai commi 1, 2 e 3, se il malfunzionamento riguarda servizi accessori o gratuiti, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica l'articolo 4, comma 3.*”

L'art. 4, comma 3, del Regolamento prevede, a sua volta, che:” *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*”.

Pertanto, in ragione del diritto all'indennizzo per il malfunzionamento dei servizi fonia e dati dell'utenza telefonica /xxxxx dal giorno 28/09/2022 al giorno 15/11/2022 ed in assenza di dichiarazioni sul punto prodotte dal gestore, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante per la mancata fruizione del servizio accessorio "Tim vision Light" nella misura di € **120,00**, in applicazione dell'art. 4 comma 3 del Regolamento indennizzi (€ 2,50 * 48 gg).

La richiesta di indennizzo per omessa consegna degli elenchi telefonici, la stessa risulta per la prima volta espressa dall'istante in occasione delle controdeduzioni al gestore e costituendo, pertanto, domanda nuova, non può essere presa in considerazione nella presente sede.

Relativamente, infine, alla richiesta di indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, si specifica quanto segue.

Dalla disamina della documentazione presente agli atti, in virtù degli sms di riscontro Tim prodotti dall'istante, emerge la presenza di reclami, effettuati mediante segnalazioni di assistenza n. 00770076880 del 29/06/2022 e del 10/10/2022 e la copia della nota inviata dal Sindaco del Comune di XXXX a Tim in data 15/10/2022 per sollecitare l'intervento del gestore al fine di risolvere la problematica della interruzione dei servizi telefonici nel territorio comunale.

Tuttavia, per i reclami eseguiti tramite le segnalazioni di assistenza n. 00770076880, la stessa parte istante allega gli sms di riscontro ricevuti di volta in volta dal gestore con ciò dimostrando essa stessa l'avvenuta ricezione della risposta dovuta dall'operatore rispetto a ciascuna delle riferite segnalazioni. Relativamente, poi, alla nota del 15/10/2022, la stessa, inviata dal Sindaco del Comune di XXXX all'indirizzo di posta elettronica di un dipendente della società Tim SpA per segnalare la presenza del disservizio sul territorio comunale da circa 20 giorni e per sollecitare l'intervento risolutivo per i problemi generati alla popolazione e soprattutto alle persone anziane e malate, ancorchè sia volta a rafforzare la rappresentazione della diffusa interruzione dei servizi telefonici nel periodo di tempo considerato, ha evidentemente una portata di carattere generale e non è riconducibile al singolo cliente ed allo specifico contratto di somministrazione del servizio telefonico esistente tra le parti oggetto di presente controversia.

Ne consegue che la richiesta di indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami non può essere accolta.

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

DELIBERA

1. Il Co.re.com Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza prodotta da XXXXX XXXXX, per il tramite dell'Avv. XXXXXX, nei confronti dell'operatore Tim SpA nei termini sopra evidenziati.
2. La società Tim Spa è tenuta a corrispondere in favore della parte istante:
 - a. l'indennizzo pari ad € **576,00** (€ 6,00 * 2 servizi principali * 1 ut. * 48 gg) ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, comma 1, di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. i., per il disservizio patito sulle linee fonia e

- dati collegate alla utenza telefonica /xxxxx per un periodo totale di 38 giorni, per le ragioni espresse in premessa;
- b. l'indennizzo di € **120,00** (€ 2,50 * 48 gg), ai sensi e per gli effetti dell'art. 4, comma 3 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS ss.mm. e ii., per la mancata fruizione del servizio accessorio "Tim vision Light" per le ragioni espresse in premessa.
3. La società Tim SpA è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante provvedendo al rimborso delle fatture emesse durante il periodo compreso tra le date del 28/09/2022 e 15/11/2022, per le ragioni sopra evidenziate;
4. La società Tim S.p.A. è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
8. 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.