AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 29

XXX / TIM SPA

(GU14/586105/2023)

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 sottoscritto 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. 0037630 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: *"Con segnalazione del 30/8/2022 prot. n. 0076313132 l'istante lamentava il totale isolamento dei servizi voce, internet e dei servizi accessori Timvision oltre alla omessa consegna elenco telefonico (data prevista risoluzione 1/9/2022, non realizzatasi). L'istante reiterava la segnalazione del disservizio in data 2/9/2022 con prot. n. 0077531221 e, successivamente, con sollecito dei giorni 11/10/2022, 14/10/2022 nonché con ultima richiesta del 3/11/2022 aventi tutte il medesimo numero di protocollo. Inoltre, arrivata la fatturazione per il mese di ottobre, in totale fase di isolamento, l'istante lamentava, altresi', la mancata consegna dell'elenco telefonico. Si specifica che la presente istanza è congiunta e contestuale ad altre istanze depositate e depositande in piattaforma conciliaweb per disservizio sul paese di XXX per l'acclamato pacifico isolamento totale finanche all'11/11/2022".*

In base a tali premesse, l'istante chiede:

i. L'indennizzo per il totale isolamento dei servizi fonia e dati collegati alla utenza telefonica XXX;
ii. L'indennizzo per la mancata fruizione del servizio accessorio Timvision e per la mancata consegna dell'elenco telefonico;
iii. L'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
iv. Lo storno/rimborso delle fatture emesse in costanza di disservizio.

Allega:

- Copia del messaggio sms inviato dal servizio 187 Tim in risposta alla richiesta di assistenza del 30/08/2022.

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 la presenza dei disservizi, 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. 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*.".

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, totalmente prive di riscontro documentale. Parte istante sostiene di aver subito presunti malfunzionamenti sulla linea n. XXX nel periodo agosto 2022-novembre 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 nè provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempiuto 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, nè tantomeno la prova del relativo 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. 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 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 l'uso dei servizi per il periodo 30/8/2022-11/11/2022. 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. XXX, diversamente da quanto asserito ex adverso, ha sempre funzionato correttamente, e, comunque, non sono presenti a sistema appositi reclami o segnalazioni. La copia dell'SMS allegato in uno all'istanza di definizione, infatti, non è riferibile in alcun modo all'utenza dell'istante. A ciò si aggiunga che idonee segnalazioni di disservizio non sono state allegate dall'istante, nemmeno all'esito di apposita richiesta del Corecom. Nulla è, pertanto, dovuto alla controparte. Infine, si deve segnalare che la presunta 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 e 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, 127/12CIR, 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. 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. Da un lato, infatti, non sono presenti a sistema disservizi indennizzabili o, comunque, opportunamente segnalati; dall'altro, 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 alcun rimborso o storno. Nessuna delle domande avversarie può, dunque, essere accolta. Tim S.p.A. chiede al Corecom Abruzzo di voler respingere, nel merito, 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

In riferimento alle memorie presentate da Tim S.p.a. 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 quan-*

to 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 XXX) dal mese di agosto 2022 (il primo reclamo, infatti è datato 9/8/2022 ed è stato presentato dal Sig. XXX – GU14/586107/2023) sino al mese di novembre 2022 (le ultime segnalazioni risalgono al 9/11/2022, nello specifico segnalazione BB836 del 9/11/2022 utente XXX GU14/586106/2023). La zona è stata oggetto di diversi lavori tecnici eseguiti da Tim tant'è vero che la stessa società in udienza UG, consapevole del disagio patito dai propri clienti, proponeva lo storno delle fatture relative al periodo in esame, durante il quale il disservizio non è stato appunto garantito benché regolarmente pagato dagli utenti, oltre ad un indennizzo pari ad euro 600,00 in favore di ciascun utente, proposta che non è stata ritenuta congrua. A riprova di quanto si sostiene l'istante ha prodotto la prima segnalazione del 30/8/2022 n. 0076313132 e successiva n. 0077531221 del 02/09/2022 cui hanno fatto seguito successivi reclami con medesimo protocollo, così come si producono, in uno con la presente memoria, i seguenti ticket dell'11/10/2022, 14/10/2022, 3 e 4/11/2022. 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 spettabile 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 tele-

fonico 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 il Corecom 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 perle 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 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. 08630007827720210104l – 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 spettabile autorità, per un totale di 11 istanze presentate per i seguenti nominativi: anche alla luce del fatto che la tematica è stata accolta e trattata da un comitato cittadino e dallo stesso Sindaco del Paese. Stranamente in questa difesa Tim nega l'evento e le segnalazioni mentre in altre difese, valga per tutte XXX, la stessa società riconosce il totale disservizio e dichiara errando l'avvenuta risoluzione dello stesso il 5/11/2022 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 della Sig.ra XXX i seguenti indennizzi:

1. Totale isolamento 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 per giorni 100 € 100,00;

- sospensione servizio accessorio gratuito OPZIONE MOBILE per giorni 100 € 250,00;

– mancata consegna elenco telefonico con addebito euro 3,90 mese per giorni 30 € 75,00 (analogicamente per servizi accessori non richiesti);

- Mancata risposta ai reclami € 300,00;

- Rimborso/storno fatture € 136,01

Totale € 1.925,00 oltre rimborso rimborso/storno fatture € 136,01 = 2.061,01.".

Allega*:*

- Copia della fattura RP01590038 del mese di ottobre 2022 dell'importo di € 39,99;
- Copia della fattura RP01727139 del mese di dicembre 2022 dell'importo di € 39,90;
- Copia dell'estratto conto dell'avvenuto pagamento della fattura del mese di agosto 2022 del 13/09/2022 per l'importo di € 40,14;
- Copia del messaggio sms Tim servizio 187 al ticket di assistenza n. 0076313132 del 30/08/2022;
- Copia del messaggio sms Tim servizio 187 al ticket di assistenza n. 0077531221del 11/10/2022;
- Copia del reclamo del Sindaco del Comune di XXX inviato tramite posta elettronica all'indirizzo del Dott. …… in data 15/10/2022;
- Copia del messaggio inviato tramite sms da Tim servizio 187 in data 16/11/2022 relativo alla presenza del disservizio ed alla prosecuzione della lavorazione attivata a seguito della segnalazione 0077531221 del 11/10/2022;
- Copia del messaggio inviato tramite sms da Tim servizio 187 in data 03/11/2022;
- Copia del messaggio inviato tramite sms da Tim servizio 187 in data 04/11/2022 di avvenuta risoluzione del disservizio.

L'Avv. XXX, 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 XXX dalla data del 30/08/2022 alla data dell'11/11/2022, chiedendo l'indennizzo per l'interruzione dei servizi fonia e dati collegati alla utenza telefonica predetta, per la mancata fruizione del servizio accessorio Timvision e per la mancata consegna degli elenchi telefonici, oltre all'indennizzo per la mancata risposta al reclamo ed il rimborso delle somme fatturate dal gestore e pagate in costanza di disservizio.

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

Nel caso di specie l'istante, lamenta il malfunzionamento dei servizi fonia e dati collegati alla predetta utenza telefonica, dalla data del 30/08/2022 alla data dell'11/11/2022.

Più in particolare, rispetto al malfunzionamento riscontrato l'istante ha dichiarato di aver effettuato l'apertura dei tickets di disservizio con segnalazioni call center n. 0076313132 in data 30/08/2022 e n. 007531221 in data 02/09/2022, reiterati in data 11/10/2022, 14/10/2022 e 3/11/2022 rispetto ai quali deposita gli sms del servizio 187 di Tim SpA di risposta, sino all'ultimo ricevuto il 04/11/2022 con cui il gestore ha confermato l'avvenuta risoluzione del disservizio.

L'operatore, al contrario, ha dichiarato che da verifiche interne, non risultano a sistema malfunzionamenti che abbiano impedito alla parte istante la regolare e continua fruizione dei servizi dati e voce attivi sull'utenza n. XXX, né la presenza di reclami o

segnalazioni. Secondo il gestore, inoltre, la copia dell'SMS allegato all'istanza di definizione, infatti, non è riferibile in alcun modo all'utenza dell'istante e idonee segnalazioni di disservizio non sono state allegate dall'istante.

Orbene, relativamente al malfunzionamento lamentato, preliminarmente si rammenta che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

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

della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

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

Come già anticipato, dalla disamina degli atti depositati risulta che l'istante abbia provveduto a segnalare i disservizi lamentati tramite segnalazione n. 0076313132 del 30/09/2022 ed abbia ulteriormente segnalato nel mese di ottobre con richiesta di assistenza 007531221 fino alla dichiarazione di avvenuto ripristino in data 04/11/2022. Rispetto a detti reclami l'istante allega gli sms di riscontro di Tim il quale, in sede di memorie, dichiarerà invece di non aver mai ricevuto segnalazioni e di non ritenere gli sms allegati riconducibili all'utenza oggetto di presente controversia.

Al riguardo va tuttavia evidenziato che, sebbene all'interno del testo dei citati sms non sia indicato il numero di utenza telefonica di riferimento del singolo codice reclamo ivi richiamato, le dichiarazioni e i documenti in proposito depositati dall'utente non risultano in concreto smentiti dal gestore che si limita solo a dichiarare in memoria quanto sopra riferito. A testimonianza della propria tesi, infatti, ben avrebbe potuto/dovuto Tim depositare documentazione (schermate, traffico voce e dati registrato, ecc.) atta a dimostrare nei fatti l'asserito normale funzionamento dei servizi e, dunque, l'utilizzo degli stessi da parte dell'istante nella presente sede, invece, da quest'ultimo contestati.

In assenza, pertanto, di elementi prodotti dal gestore nel senso sopra precisato, la tesi dell'utente in ordine all'isolamento totale dei servizi dal 30/08/2022 è da ritenersi fondata sino al 04/11/2022, in base all'sms allegato dallo stesso interessato, dal quale si evince la comunicazione di Tim di avvenuto ripristino del servizio.

Priva di rilievo risulta, invece, l'indicazione data dall'istante in sede di controdeduzioni alle memorie del gestore, in cui, diversamente da quanto indicato nei propedeutici formulari UG e GU14, sulla mera scorta del riferimento ai reclami sporti a Tim dal costituito "comitato cittadino" relativo al malfunzionamento di zona registrato e dal Sindaco di XXX, estende ex novo le maglie delle doglianze e le relative richieste di indennizzo al periodo compreso tra le date del 09/08/2022 al 16/11/2022, incentrando simile modificato dato su reclami e vicende inerenti a terze persone che, in quanto tali, non possono trovare spazio nella presente sede.

Pertanto, in virtù di quanto sin qui esposto, il periodo di isolamento oggetto di doglianza si ritiene utilmente riconducibile al periodo compreso tra le date del 30/08/2022 ed il 04/11/2023 (data di comunicazione dell'avvenuta riattivazione del servizio del gestore).

A tal riguardo, l'art. 6, comma 1, del Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e s.m.i. 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 01/09/2022 (vale a dire 2 giorni dopo la data di avvenuto reclamo ex art. 15 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico Tim) al 04/11/2023 (giorno di conclusione del disservizio comunicato via sms dal gestore), per un periodo totale di **64 giorni**, la somma pari ad **euro 768,00** (settecentosessantotto/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. (€ 6,00 * n. 2 serv. principali * 64 gg).

Per le medesime ragioni Tim Spa dovrà provvedere a stornare e o rimborsare le fatture emesse durante il periodo suddetto, vale a dire dal 01/09/2022 al 04/11/2022.

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

Dalla disamina degli atti depositati, emerge che l'istante soltanto nella fase delle controdeduzioni alle memorie inserite nel fascicolo documentale dal gestore abbia allegato la copia della prima pagina delle fatture RP01590038 del 16/10/2022 e RP01727138 del 16/11/2022 dalle quali si evince la sola indicazione dell'offerta "Tim Premium Adsl", senza documentare altresì in atti il dettaglio di voci e costi riportati nelle pagine successive alla prima e non rendendo, pertanto, possibile verificare la effettiva presenza del servizio accessorio Timvision all'interno del pacchetto indicato solo sul frontespizio delle fatture prodotte.

Ciononostante, in virtù della mancata contestazione da parte del gestore della predetta specifica richiesta in ordine al servizio accessorio Timvision, la sussistenza dello stesso è da ritenersi confermata.

Del pari, anche la dichiarazione inserita in piattaforma il 16/02/2022 dall'istante in cui la stessa afferma di aver: "*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 assenza di prove in senso contrario da parte del gestore, è da ritenersi fondata.

Pertanto, ai sensi del combinato disposto dell'art. 6, comma 4 ("*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.*") e dell'art. 4, comma 3 ("*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*") del Regolamento Indennizzi, per il medesimo periodo dell'isolamento (01/09/2022 – 04/11/2022), l'istante ha diritto all'indennizzo per la mancata fruizione del servizio accessorio gratuito Timvision per l'importo di € 64,00, come da specifica indicazione in tal senso fornita dall'istante in sede di proprie controdeduzioni (€ 1,00 * 64 gg).

Per l'omessa consegna degli elenchi telefonici, in assenza di specifici reclami in tal senso documentati in atti, l'istante non può vedersi riconoscere forme di indennizzo.

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

Dalla disamina della documentazione acquisita agli atti emerge la presenza di reclami effettuati mediante segnalazioni di assistenza n. 0076313132 e n. 0077531221 e la copia della nota inviata via mail a Tim dal Sindaco del Comune di XXX 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.

Orbene, se per i reclami eseguiti tramite calla center sottoforma di segnalazioni di assistenza n. 0076313132 e n. 0077531221, la stessa parte istante allega gli sms di riscontro ricevuti di volta in volta dal gestore, con ciò attestando la concreta fornitura di una risposta da parte del gestore, relativamente alla nota del 15/10/2022, trattandosi come già sopra accennato, della mail inviata personalmente dal Sindaco del Comune di XXX a Tim per segnalare la presenza del disservizio sul territorio comunale da circa 20 giorni e per sollecitare un intervento risolutivo rispetto ai problemi generati alla popolazione e soprattutto alle persone anziane e malate, ancorchè la stessa sia volta a

rafforzare la rappresentazione della diffusa interruzione dei servizi telefonici nel periodo di tempo considerato, detta mail non può che avere una portata di carattere generale e non è pertanto direttamente riconducibile nella presente sede allo specifico contratto di somministrazione del servizio telefonico relativo alla controversia *de qua*.

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

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 **€ 768,00 (settecentosessantottoeuro/00)**, per l'isolamento totale dei servizi voce e dati occorso dal 01/09/2022 al 04/11/2022, ai sensi dell'art. 6, comma 1 di cui al Regolamento Indennizzi ex del. Agom 73/11/CONS e ss. mm. e ii., per le ragioni espresse in premessa;
- l'indennizzo di **€ 64,00 (sessantaquattroeuro/00)** per la mancata fruizione del servizio gratuito "Timvision"ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli artt. 6, comma 4 e 4, comma 3 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS ss.mm. e ii., per le ragioni espresse in premessa.

2. La società Tim SpA è tenuta inoltre a procedere allo storno/rimborso delle fatture emesse durante il periodo di malfunzionamento intercorso dal 01/09/2022 al 04/11/2022, per le ragioni sopra evidenziate.

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.