

DETERMINA n° 3 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX /TIM S.P.A. (gia' TELECOM ITALIA SPA)

GU14 / 165 / 2017

Il Dirigente della "Segreteria Corecom Sicilia"

- VISTA la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (*Corecom*);
- VISTO l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il *Corecom Sicilia* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

- VISTO il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTO l'art. 19, comma 7, del “*Regolamento*” che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom. la definizione delle controversie di modesta entità aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00);
- VISTA l’istanza di definizione del **sig. XXXXXXXX** acquisita il 30 marzo 2017 *al n. prot. 17295* ;
- VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA **la posizione dell’istante:**
- Con istanza di definizione il sig. XXXXXXXX ha contestato all'operatore Tim S.p.A già Telecom spa) in relazione all’utenza di **tipo privato XXXXXXXXXXXX**: l’interruzione/sospensione di servizio, mancata o parziale fornitura servizio, spese/fatturazione non giustificate , trasparenza contrattuale;
- L’utente rappresenta in data 16/6/2016 subiva interruzione completa dei servizi voce e ADSL sulla propria utenza con abbinate le offerte Tutto e Voce internazionale.
- In data 14/7/2016 inviava reclamo ma nonostante ciò il gestore continuava a fatturare i servizi legati alle offerte nonostante gli stessi, dalla data di interruzione del servizio, non venivano fruiti dallo stesso.
- In data 22/11/2016 proponeva formale reclamo a mezzo fax, continuando a lamentare disservizi e contestando gli avvisi di pagamento.
- In data 02/01/2017 veniva inviato ulteriore reclamo, contestando le richieste di pagamento ricevute, ma nessuna risposta è stata data.
- Stante il procrastinarsi dei disservizi e le richieste di pagamento da parte della Tim spa di pagamento, il medesimo richiedeva al Corecom l’adozione di un provvedimento temporaneo (GU5), mediante il quale servizi venivano ripristinati.
- L’istante in base a tali premesse, chiede:
- 1) indennizzo per completa interruzione dei servizi “Fonia” ADSL, Chiamate senza limiti verso fissi e mobili nazionali e chiamate senza limiti verso Europa e nord America ai sensi dell’art 5 dell’allegato A delibera 73/2011Cons dal 17/6/2016 al 15/01/2017;

- 2) indennizzo per mancata risposta reclami ex art. 11 dell'allegato A delibera 73/2011Cons dal 14/8/2016 e sino alla data di presentazione dell'istanza di definizione per un totale di giorni 227;
- 3) storno dalla morosità;
- 4) rimborso spese di procedura e assistenza.

.CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

La TIM S.p.A (già Telecom Italia Spa) nel proseguo *società e/o operatore* nella propria memoria difensiva asserisce che il guasto che ha determinato il disservizio non è imputabile alla stessa ma bensì è stato causato da forza maggiore è precisamente da un vasto incendio, protrattosi per più giorni che ha interessato l'area dell'utenza dell'istante e che ha danneggiato lunghi tratti di linea telefonica e apparati di vario genere. Sostiene inoltre che i reclami sono stati puntualmente riscontrati ed evidenzia la morosità dell'istante.

Chiede quindi per le ragioni suddette, il rigetto in toto dell'istanza e delle richieste di indennizzo formulate dall'istante, poiché infondate in fatto e in diritto.

Le controdeduzioni di parte istante

CONSIDERATE L'istante a mezzo del proprio procuratore contesta quanto dedotto nella memoria difensiva dell'operatore asserendo che il medesimo non aveva assolto l' onere probatorio di documentare l'evento, e di non avere adempiuto agli obblighi di informazione previsti dal contratto. Insiste nella richiesta di indennizzo formulate nell'istanza anche in relazione ai reclami non riscontrati dalla Società resistente e nello storno delle fatture ricevute per il periodo di interruzione del servizio.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito specificato.

In relazione alla richiesta di cui al *punto 1)* di indennizzo per completa interruzione dei servizi "Fonia" ADSL, Chiamate senza limiti verso fissi e mobili nazionali e Chiamate senza limiti verso Europa e nord America, la richiesta non può essere accolta in quanto il disservizio che ha comportato l'interruzione dei servizi di cui trattasi è imputabile ad un vasto incendio sviluppatosi nel territorio del Comune di Cefalù (*fatto notorio che derogando al principio dispositivo delle prove e al principio del contraddittorio, va inteso come fatto acquisito alle conoscenze della collettività, con tale grado di certezza da apparire indubitabile ed incontestabile.*) protrattosi per alcuni giorni per cui nel caso di specie, non si ritiene che il contestato inadempimento contrattuale, da parte della Società resistente sia dipeso da cause

imputabili alla stessa. Come si evince dalla memoria difensiva depositata dall'operatore, risulta evidente che il disservizio sia dipeso da un evento di forza maggiore non imputabile alla Telecom. Il concetto di forza maggiore è individuato per sommi capi dall'art. 1467 c.c. (rubricato "contratto con prestazioni corrispettive"), il quale riconosce al debitore la facoltà di richiedere la risoluzione del contratto nel momento in cui la prestazione da lui dovuta sia diventata eccessivamente onerosa per fatti straordinari ed imprevedibili, estranei alla sua sfera d'azione.

Nella prassi internazionale, avvenimenti "straordinari ed imprevedibili" sono definiti come cause di forza maggiore (esempi di ciò sono i terremoti, gli uragani, le guerre, le ribellioni, ecc.). e cioè tutti quegli eventi di natura eccezionale imprevedibile. L'incendio sviluppatosi nel territorio ove era ubicata l'utenza dell'istante rientra tra gli eventi eccezionali che esimono l'operatore da indennizzare l'utente così come previsto dalla carta dei servizi Telecom; nonchè da delibere Agcom n. 519/16/CONS e n. 545/16/CONS con le quali L'Autorità, in fattispecie analoghe, ha escluso l'indennizzo nei casi di disservizio dovuto ad eventi di forza maggiore non imputabili all'operatore.

Con riferimento alla richiesta di cui al *punto 2)* di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la stessa può essere accolta in toto, in quanto dalla disamina delle risposte depositate agli atti dall'operatore si evince che quest'ultimo non ha dato la dovuta informativa a quanto richiesto dall'utente. L'art.8, comma 4, della delibera 79/03/CSP, stabilisce che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nella C.G.A. dell'operatore, nel caso di specie nel termine dei 30 giorni dal ricevimento della richiesta, ed inoltre stabilisce che deve essere data in forma scritta, nei casi di rigetto. Dalla disamina delle missive di risposta, depositate in uno alla memoria, da parte della società resistente, si evince che le stesse risultano carenti dei requisiti richiesti dall'art.8 comma 4, della delibera meglio sopra menzionata. Pertanto la TIM è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'art.11, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,00 pro die, per i due reclami formulati dall'istante nella data del 14/07/2016 inerente la sospensione dei servizi, e per quello formulato nella data del 22/11/2016, inerente l'indebita fatturazione subita. In relazione al reclamo formulato nella data del 14/07/2016 l'indennizzo sarà calcolato dalla data del 14/08/2016, termine entro il quale l'operatore doveva dare riscontro come da C.G.A., alla data del 15/01/2017 quando i servizi sono stati ripristinati, e quindi *per*

facere, per un totale di 154 giorni e la complessiva somma di euro 154,00 (centocinquanta/00). Mentre in relazione al reclamo formulato nella data del 22/11/2016, detratti i 30 giorni come da C.G.A., i giorni indennizzabili risultano essere 48 e cioè fino alla data di udienza di conciliazione (08/02/2017), primo confronto tra le parti, per un importo complessivo di euro 48,00 (quarantotto/00). Con riferimento alla richiesta di storno della morosità e di cui al *punto 3*), la stessa risulta accoglibile parzialmente. La Tim è tenuta allo storno totale delle fatture n. RV4036341/2016, n. RV4692102/2016, n. RV533535/2016 e n. RV60120441/2016, per un totale di euro 240,96 (duecentoquaranta/96), in quanto relative a periodi in cui l'istante non ha usufruito del servizio stante l'interruzione per i motivi suddetti; mentre è tenuta allo storno parziale, pari al 50%, della fattura n. RV03415063/2016 di euro 71,73 (settantuno/73), in quanto relativa al mese di giugno 2016, quando i servizi fruiti dall'istante si sono interrotti a partire dal 16/6/2016. Mentre, rimane a carico dell'istante il pagamento della fattura n. RV02740156/2016 di euro 63,31 (sessantatre/31) essendo, la stessa, relativa ad un periodo precedente il verificarsi dell'interruzione dei servizi di cui si discute. Infine, ed in accoglimento alla richiesta di cui al *punto 4*), appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che lo stesso ha partecipato all'udienza di conciliazione ed a quella di definizione, svoltesi innanzi al Corecom, con l'assistenza del delegato incaricato della sua rappresentanza

Per i motivi riportati in premessa che qui si confermano integralmente,

DETERMINA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. XXXXXXXXX nei confronti della TIM S.p.A (già Telecom Italia S.p.A) per l'utenza di tipo privato XXXXXXXXXXXX, per le motivazioni di cui in premessa.
2. La Società TIM S.p.A. (già Telecom Italia spa) è tenuta a pagare all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario oltre la somma di €.150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso per spese di procedura, il seguente importo:
 - euro 202,00 (duecentodue/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
3. La Società TIM S.p.A.(già Telecom Italia spa) è tenuta altresì, a stornare integralmente fatture: n. RV4036341/2016, n. RV4692102/2016, n. RV533535/2016 e n. RV 60120441/2016 ed a stornare del 50% la fattura n. RV03415063/2016;
4. La Società TIM S.P.A (già Telecom Italia spa) è tenuta alla regolarizzazione della situazione contabile/amministrativa riferita all'istante, con eventuale ritiro pratica di

recupero credito in merito alle fatture di cui si è disposto lo storno in esenzione di spese a carico dell'istante.

La Società TIM S.p.A (già Telecom Italia spa) è tenuta, altresì, a comunicare a questo CORECOM. l' avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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..

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

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

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom Sicilia e dell'Agcom.

Palermo, 09/06/2020

Il Dirigente
Segreteria Corecom. Sicilia
arch. Francesco Di Chiara

