

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2017.1.10.21.49/50/51/52/68/69/70/71/72/73

OGGETTO: Definizione controversia DIVERSI UTENTI / Tim X

La Responsabile del Servizio

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Viste la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS (Linee guida);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione degli istanti

In primis, si deve evidenziare che è stata disposta, ai sensi dell'art. 18, comma 4, del Regolamento approvato con delibera n. 173/07/CONS, la riunione dei dieci procedimenti in esame, in considerazione della pendenza di controversie omogenee, tutte riconducibili allo stesso ambito territoriale e allo stesso disservizio, per il quale gli istanti hanno inteso delegare un unico soggetto in loro rappresentanza (Federconsumatori Reggio-Emilia).

Ciò premesso, gli istanti lamentano il seguente problema nei confronti di Tim X (di seguito Tim), dichiarando, nelle rispettive istanze introduttive del procedimento, quanto segue.

Utenti Tim e residenti nella frazione di Lugo di Baiso, in provincia di Reggio Emilia, dal 2 al 15 luglio 2016 (compresi), subiscono l'interruzione dei servizi fruiti (voce e adsl), a causa del verificarsi di un evento dannoso, inizialmente sconosciuto.

Il Sindaco, in data 14.07.2016, invia segnalazione di interruzione rete telefonica relativamente alle frazioni rimaste isolate.

Tanto premesso, gli istanti sono a richiedere:

- 1) Indennizzo per sospensione dei servizi dal 2 al 15 luglio 2016;
- 2) Rimborso fattura mese di luglio 2016, limitatamente allo stesso periodo (2-15 luglio 2016);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- 3) Indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- 4) Rimborso spese di procedura.

In particolare:

- la Sig.ra XXX richiede, inoltre, un indennizzo per tutti i disagi subiti dovuti alla particolare condizione di salute e all'età, comportanti gravi problematiche nella gestione quotidiana;
- il Sig. XXX chiede, inoltre, che il servizio, mai richiesto, "chi è?" venga sospeso, così come l'addebito dei costi di noleggio di un apparecchio dismesso da molti anni

2. La posizione dell'operatore

Tim, con memorie in data 10.04.2017, di identico contenuto, in merito alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue.

In primo luogo, rileva che l'avvenuta interruzione del servizio di telefonia a far data dal 2 al 15 luglio 2016 è stata causata dal danneggiamento, ad opera di terzi, di un cavo telefonico Tim di 400 coppie, posato in trincea.

Più precisamente, durante l'esecuzione di lavori di consolidamento del terreno, eseguiti in data 2.7.2016, veniva piantata, con escavatore, una palina in metallo che danneggiava un cavo Tim in trincea di 400 CP. Il tutto come emerge dalla scheda di constatazione del danno, prodotta agli atti.

Ebbene, la sospensione lamentata dagli istanti è avvenuta per un fatto estraneo alla sfera di imputabilità dei singoli contraenti (utenti finali ed operatore) e, in quanto tale, non può legittimare l'applicazione degli artt. 4 e 5 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS ("sospensione o cessazione amministrativa" oppure "sospensione causata da motivi tecnici imputabili all'operatore").

Il mancato funzionamento delle linee non è in alcun modo imputabile a Tim, non avendo il gestore perpetrato alcun inadempimento ai danni degli utenti, tale da giustificare l'applicabilità dell'indennizzo contrattuale, per essere lo stesso dipeso da impossibilità sopravvenuta della prestazione dipendente da causa non imputabile a Tim ai sensi dell'art. 1256 c.c..



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Tim, quindi, essendosi uniformato sia ai dettami dell'art. 1218 c.c. (avendo dato prova, tramite l'apposita denuncia, del fatto che l'inadempimento lamentato non sia dipeso da propria colpa), sia alle regole di correttezza di cui all'art. 1175, deve ritenersi esente da ogni responsabilità.

Invero, "la res controversa, in termini civilistici, rientra nella fattispecie prevista dall'articolo 1256 c.c., che assume in considerazione l'impossibilità della prestazione che non è riconducibile alla responsabilità del debitore, in quanto ordinariamente dipende dal caso fortuito, da forza maggiore, come qui, o da altri eventi di natura oggettiva non riconducibili alla condotta dei soggetti implicati nel singolo rapporto obbligatorio. Pertanto, nella fattispecie in esame trova fondamento il principio secondo cui, per il combinato disposto degli artt. 1256 e 1243 c.c., l'obbligazione del soggetto, la cui prestazione è divenuta per causa a lui non imputabile impossibile, costituisce causa di estinzione dell'obbligazione, sicché colui che non può rendere la prestazione divenuta intanto impossibile, non può chiedere la relativa controprestazione e deve restituire quella che abbia già ricevuta, secondo le norme relative alla ripetizione dell'indebitto.

Ergo, in ossequio al principio di equità, espressamente richiamato nelle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, si ritiene che, nell'ottica del *favor utentis*, l'operatore debba rimborsare, proporzionalmente al periodo di disservizio patito, gli importi fatturati a titolo di canone di abbonamento, a fronte della mancata fornitura dei servizi" (cfr., sul tema, determina direttoriale n.21/17/DTC dell'1.3.2017 e determina direttoriale n. 124/16/DTC del 7.10.2016).

Ciò esposto, non può, invece, trovare accoglimento la domanda di corresponsione dell'indennizzo, in quanto, come già detto, l'adempimento della prestazione contrattuale da parte di Tim si è reso impossibile per causa non imputabile al debitore, che nulla avrebbe potuto fare per adempiere, ovvero per impedire il causarsi dell'evento che ha reso la prestazione impossibile.

Inoltre, il guasto che ha coinvolto gli istanti è stato di particolare complessità tecnica, per la cui risoluzione Tim ha dovuto appaltare ad una impresa i lavori, che si sono concretizzati in più interventi tecnici (descritti nell'allegato consuntivo di spesa).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Dunque, la complessità tecnica del problema, causato da forza maggiore, e la circostanza, per nulla secondaria, che Tim abbia dovuto attivare una procedura straordinaria sotto il profilo operativo, hanno impedito al gestore di poter riparare il guasto con una tempistica diversa da quella che concretamente si è potuta realizzare.

Dai fatti esposti, emerge come in nessun modo Tim possa essere considerato inadempiente, avendo fatto tutto quanto era in suo potere fare, compatibilmente, come detto, con il fatto che esso stesso, per potersi attivare, ha dovuto fare i conti con fattori esogeni non dipendenti dalla sua volontà.

Si aggiunge, peraltro, che detta situazione rientra nella previsione di cui all'art. 15 delle Condizioni Generali di Abbonamento, il quale prevede espressamente, al punto 2, una deroga per l'ente gestore nel rispetto di un termine per la riparazione, nel caso in cui il guasto sia, come qui, di particolare complessità nonché per le ipotesi, come qui, di forza maggiore o di caso fortuito. Il che vale ad escludere, è evidente, qualsivoglia ipotesi di inadempimento e, conseguentemente, esonera Tim dal corrispondere alcuna somma a titolo di indennizzo.

L'unico obbligo, che grava in capo a Tim in caso di guasti la cui soluzione si appalesi particolarmente complessa, è quello di provvedere tempestivamente a realizzare le attività necessarie per il ripristino delle linee affinché ciò avvenga nel più breve tempo possibile, ma nel rispetto dei tempi tecnici necessari per lo più non prevedibili, proprio perché legati ad una serie di fattori concomitanti che prescindono dalla diligenza e dalla perizia del gestore telefonico.

Il tutto senza considerare che, a seguito della segnalazione del Sindaco (si precisa, infatti, che gli istanti non hanno inviato alcuna segnalazione di guasto), Tim è intervenuta tempestivamente, tant'è che trattandosi di danneggiamento di un cavo di 400 coppie, i 13 giorni impiegati per la riparazione paiono da considerare un tempo più che ragionevole.

Quindi, nessuna pretesa indennitaria, ai sensi degli artt. 15 e 33 delle Condizioni Generali di Abbonamento, può trovare accoglimento, poiché il lamentato "ritardo" nella riparazione del guasto alle linee non è imputabile a Tim, essendo integrata l'esimente di cui alle predette disposizioni contrattuali.

Così come nessun indennizzo può essere riconosciuto agli istanti per mancata risposta ai reclami, non avendo i medesimi sporto alcun reclamo, né telefonico né scritto.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. Motivazione della decisione

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

La richiesta di cui al punto 1) relativa alla richiesta di indennizzo per sospensione dei servizi dal 2 al 15 luglio 2016 non può essere accolta.

Infatti, ai sensi del punto III.4.2. (*"Onere della prova"*) delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, *"(..) nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal Codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 Cod. civ., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati."*

Ebbene, appare di tutta evidenza come la prestazione sia divenuta impossibile per causa non imputabile a Tim, che nulla avrebbe potuto fare per adempiere.

In particolare, l'evento che ha reso tale prestazione impossibile, come emerge dalla scheda di constatazione del danno, prodotta agli atti, è consistito nel danneggiamento, ad opera di terzi, di un cavo telefonico Tim, durante l'esecuzione di lavori di consolidamento del terreno in data 2.7.2016.

Dunque, la sospensione lamentata dagli istanti è avvenuta per un fatto estraneo alla sfera di imputabilità di Tim che, come tale, non può legittimare l'applicazione degli indennizzi di cui agli artt. 4 e 5 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS (*"sospensione o cessazione amministrativa"/"sospensione causata da motivi tecnici imputabili all'operatore"*).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Ne consegue che la condotta di Tim risulta conforme a quanto previsto dall'art. 1218 c.c., il fatto che l'inadempimento lamentato non sia dipeso da propria colpa essendo, tra l'altro, ulteriormente provato da apposita denuncia, prodotta agli atti.

Inoltre, il guasto che ha causato il disservizio è stato di particolare complessità tecnica, per la cui risoluzione Tim ha dovuto appaltare ad una impresa i lavori, che si sono concretizzati in più interventi tecnici, riportati e descritti nel consuntivo di spesa, anch'esso prodotto agli atti, e che hanno impedito al gestore di condurli a termine con una diversa tempistica.

Da quanto esposto, emerge, dunque, come in alcun modo Tim possa essere considerato responsabile di quanto accaduto e come, di conseguenza, nessun indennizzo sia, al riguardo, dovuto.

La richiesta di cui al punto 2) relativa alla richiesta di rimborso della fattura relativa al mese di luglio 2016, limitatamente allo stesso periodo (2-15 luglio 2016) può essere accolta.

Benché la sospensione dei servizi, lamentata dagli istanti, non sia in alcun modo imputabile a Tim, vale, infatti, il principio civilistico secondo il quale l'impossibilità della prestazione per causa al soggetto non imputabile costituisce motivo di estinzione dell'obbligazione, sicché colui che non può rendere la prestazione divenuta impossibile non può chiedere la relativa controprestazione e deve restituire quella che abbia già ricevuto, secondo le norme relative alla ripetizione dell'indebito (artt. 1243 e 1256 c.c.).

Si ritiene, dunque, anche in ossequio al principio di equità, contenuto nelle Linee Guida approvate con delibera n. 276/13/CONS, nonché nell'ottica del *favor utentis*, che l'operatore debba rimborsare, proporzionalmente al periodo di disservizio patito, gli importi fatturati a titolo di canone di abbonamento, a fronte della mancata fornitura dei servizi.

Pertanto, Tim è tenuta a corrispondere agli istanti di seguito elencati i seguenti importi, a titolo di rimborso delle fatture relative al mese di luglio 2016, limitatamente al periodo di interruzione dei servizi, pari a 14 gg. complessivi (2-15 luglio 2016):

- I. a XXX: euro 14,70 (quattordici/70) – fattura luglio 2016: euro 32,55;
- II. a XXX: euro 8,60 (otto/60) – fattura luglio 2016: euro 19,00;
- III. a XXX: euro 13,10 (tredici/10) – fattura luglio 2016: euro 29,00;
- IV. a XXX: euro 13,10 (tredici/10) – fattura luglio 2016: euro 29,00;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- V. a XXX: euro 13,10 (tredici/10) – fattura luglio 2016: euro 29,00;
- VI. a XXX: euro 13,10 (tredici/10) – fattura luglio 2016: euro 29,00;
- VII. a XXX: euro 18,90 (diciotto/90) – fattura luglio 2016: euro 41,65;
- VIII. a XXX: euro 13,10 (tredici/10) – fattura luglio 2016: euro 29,00;
- IX. a XXX: euro 22,10 (ventidue/10) – fattura luglio 2016: euro 48,94;
- X. a XXX: euro 13,10 (tredici/10) – fattura luglio 2016: euro 29,00.

La richiesta di cui al punto 3) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non può essere accolta.

Dalla documentazione in atti infatti, non risulta alcun reclamo prodotto dagli istanti nei confronti dell'operatore e non riscontrato da parte di quest'ultimo. La segnalazione del Sindaco in data 14.07.2016 non può, infatti, essere intesa come reclamo.

La richiesta di cui al punto 4) relativa alla richiesta di rimborso delle spese di procedura può essere accolta.

Si riconosce la somma di euro 100,00 (cento/00), liquidata forfettariamente e in misura unitaria per i dieci procedimenti riuniti.

La richiesta della Sig.ra XXX non può essere accolta.

Trattasi, infatti, di richiesta di risarcimento danni, non proponibile in questa sede, non avendo questo Corecom il potere di accertare eventuali danni subiti. L'oggetto della presente pronuncia può, infatti, riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute (punto III.1.3. delle *Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*, approvate con Delibera AGCOM n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013).

Anche la richiesta del Sig. XXX non può essere accolta.

Infatti, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della Delibera n. 173/07/CONS, l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. La richiesta formulata, connessa ad un obbligo di *facere*, resta, dunque, estranea alla cognizione del Corecom.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX – XXX – XXX – XXX – XXX – XXX – XXX – XXX – XXX – XXX nei confronti di Tim X, per le motivazioni di cui in premessa.
2. Tim X è tenuta a pagare in favore degli istanti, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza:
 - XI. XXX: euro 14,70 (quattordici/70) a titolo di rimborso fattura mese di luglio 2016, limitatamente al periodo di interruzione servizio (2-15 luglio 2016);
 - XII. XXX: euro 8,60 (otto/60) a titolo di rimborso fattura mese di luglio 2016, limitatamente al periodo di interruzione servizio (2-15 luglio 2016);
 - XIII. XXX: euro 13,10 (tredici/10) a titolo di rimborso fattura mese di luglio 2016, limitatamente al periodo di interruzione servizio (2-15 luglio 2016);
 - XIV. XXX: euro 13,10 (tredici/10) a titolo di rimborso fattura mese di luglio 2016, limitatamente al periodo di interruzione servizio (2-15 luglio 2016);
 - XV. XXX: euro 13,10 (tredici/10) a titolo di rimborso fattura mese di luglio 2016, limitatamente al periodo di interruzione servizio (2-15 luglio 2016);
 - XVI. XXX: euro 13,10 (tredici/10) a titolo di rimborso fattura mese di luglio 2016, limitatamente al periodo di interruzione servizio (2-15 luglio 2016);
 - XVII. XXX: euro 18,90 (diciotto/90) a titolo di rimborso fattura mese di luglio 2016, limitatamente al periodo di interruzione servizio (2-15 luglio 2016);
 - XVIII. XXX: euro 13,10 (tredici/10) a titolo di rimborso fattura mese di luglio 2016, limitatamente al periodo di interruzione servizio (2-15 luglio 2016);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- XIX. XXX: euro 22,10 (ventidue/10) a titolo di rimborso fattura mese di luglio 2016, limitatamente al periodo di interruzione servizio (2-15 luglio 2016);
- XX. XXX: euro 13,10 (tredici/10) a titolo di rimborso fattura mese di luglio 2016, limitatamente al periodo di interruzione servizio (2-15 luglio 2016).
3. Tim X è tenuto, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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.

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

Il presente provvedimento 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 Servizio e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom