



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/522378/2022**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA IMMOBILIARE XXX - TIM XXX**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

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 l’istanza della società XXX, del 05/05/2022 acquisita con protocollo n. 01XXX77 del 05/05/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 24/03/2022, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 05/05/2022 nei confronti di TIM XXX, d’ora in poi TIM. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell’audizione e del procedimento stesso, l’istante ha dichiarato quanto segue. In data 17/09/2021 venivano effettuati lavori di installazione di rete nello stabile in cui ha sede l’attività commerciale dell’istante. In particolare, nel vano tecnico ove sono riposti i cavi che servono le reti dei vari appartamenti si verificava il danneggiamento della rete collegata a TIM, con conseguente interruzione di n. 4 linee telefoniche e della rete internet. Immediatamente segnalava a TIM l'accaduto (ticket n.

2021XXXX760), chiedendo il ripristino urgente delle linee al fine di poter esercitare la propria attività commerciale. Nonostante l'ulteriore intervento di un Legale a mezzo PEC del 23/09/2021, alla data del 24/09/2021 i servizi risultavano ancora interrotti, ragion per cui, considerati i gravi e crescenti danni per l'attività, l'istante incaricava un proprio tecnico di fiducia per la riparazione del danno (sistemazione del cavo strappato nella scatola di derivazione comune) dietro pagamento di fattura per l'importo complessivo di euro 244,00. Con contestuale PEC del 24/09/2021 formulava richiesta di risarcimento di tutti i danni patrimoniali patiti (quantificati nella misura di euro 10.000,00, anche per lesione dell'immagine e per perdita di chance) oltre ad euro 244,00 per costi dell'intervento d'urgenza ed euro 250,00 per spese legali. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: a) Risarcimento danni patrimoniali per euro 10.000; b) Rimborso costi riparazione per euro 244,00; c) Rimborso spese legali; d) Indennizzo ai sensi dell'art. 4 Carta Servizi Business per euro 540,00 (euro 90,00 x 6 giorni di riparazione nel guasto). In data 08/07/2022 l'istante ha contestato la memoria dell'operatore. "Se la Immobiliare XY all'epoca del disservizio, ovvero a settembre 2021, fosse stata '... attestata su altro gestore e precisamente BT XXX ...' come afferma la resistente, non si vede come TIM possa oggi lamentare un insoluto ... ed aver emesso e prodotto (...) fatture su carta intestata a fronte della presenza di altro gestore telefonico". Smentisce parte resistente, laddove afferma che "il cliente avendo la linea attiva con BT si sia rivolto al suo gestore e quindi a BT", allegando a tal fine due pec inviate dal precedente Legale, mai oggetto di contestazione dalla ricevente sia in relazione al guasto, ed alla sua effettiva esistenza, che in relazione al soggetto tenuto alla riparazione. Evidenzia come TIM si sia premurata di comunicare all'istante che il proprio Ufficio Tecnico aveva risolto positivamente la problematica segnalata e che avrebbe avuto cura di dare aggiornamenti in merito all'indennizzo riconosciuto dalla propria Carta Servizi. Insiste per le richieste già avanzate ad eccezione di quella di risarcimento danni, per la quale si riserva l'azione giudiziaria.

Costitutosi con memoria del 23/06/2022, TIM ha chiesto il rigetto delle istanze avversarie in quanto infondate in fatto e in diritto precisando quanto segue. Le linee 051XXX070, 051XXX026, 051XXX982 e 051XXX980 sono attive con "OLO BT da maggio 2008". Nel giugno 2021 parte dei clienti BT sono stati assorbiti da TIM, che emette fatture con l'offerta sottoscritta a suo tempo con altro OLO, nella specie "VIP ULL". Le linee dell'istante non sono nel sistema commerciale di TIM. "Ora, l'istante, a seguito assorbimento da parte di TIM di parte dei clienti di BT XXX, avrebbe dovuto decidere se rimanere in TIM o passare ad altro OLO. In crm è presente unicamente esigenza del 04/11/2021 nella quale il cliente richiede informazioni sulle offerte di TIM. Poi nulla più". Riporta quindi specifica di wholesale in base alla quale tutte le utenze migrate ad OLO BT XXX (nn. 051XXX070, 051XXX026, 051XXX982 il 16/05/2008, n. 051XXX980 il 06/05/2008) sono ancora attive presso tale operatore. Aggiunge quanto segue: "... premesso che su opera (sistema per verifica guasti) non sono presenti segnalazioni di disservizio aperte verso TIM su nessuna linea, è probabile che il cliente avendo la linea attiva con BT si sia rivolto al suo gestore e quindi a BT per segnalare il disservizio. Sarà stato poi BT, in forza dei rapporti interni tra gestori, a rivolgersi a TIM attraverso i canali già predisposti. L'istante riceve una comunicazione del gruppo 803191 Legal, gruppo che gestisce i clienti BT assorbiti da TIM nel giugno del 2021, il quale comunica che la richiesta di guasto 2021XXXX760 aperta in data 20/09/2021 ore 9.02 per blocco totale fonia e dati è stata chiusa in data 24/09/2021, con risoluzione a seguito anche conferma del cliente. Dai fatti come sopra esposti emerge la totale estraneità di TIM in quanto, all'epoca del disservizio lamentato, l'istante era attestato su altro gestore e più precisamente su BT XXX, il solo ed unico soggetto responsabile dei fatti per cui è causa che già nel 2008 aveva concluso con l'Immobiliare XY un contratto di somministrazione del servizio, sia voce sia dati. Rapporto contrattuale cui, è superfluo sottolinearlo, TIM è del tutto estranea. Diverso invece è il rapporto contrattuale, in forza di un accordo interno, tra TIM e l'operatore alternativo BT XXX (definito Cliente) che impone a TIM, quale soggetto gestore della rete, l'obbligo di attivarsi per garantire la fornitura del servizio nei tempi ivi previsti e concordati tra le Parti, pena l'applicazione di penali in favore dell'Operatore, in caso di violazione di tale obbligo. Ora, nel caso in cui l'inadempimento contrattuale lamentato dall'istante fosse da imputarsi a TIM, fatto che si contesta espressamente, TIM sarebbe, comunque, al più, semplicemente sottoposta al pagamento in favore dell'altro operatore delle penali previste dall'Authority, trattandosi appunto di rapporti tra gestori ...". Inammissibili, infine, le pretese avversarie fondate sulla richiesta di risarcimento danni.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante vengono parzialmente accolte, come nel seguito precisato. In primis, è necessario precisare che nessuna valenza può essere attribuita alla documentazione prodotta dall'istante in fase di repliche, poiché tale specifica fase

procedurale va utilizzata come occasione di eventuale dettaglio di quanto già esplicitamente indicato nell'istanza introduttiva (ai sensi dell'articolo 16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'allegato A alla delibera 390/21/CONS, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della comunicazione di avvio del procedimento e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica). Diversamente, mentre l'istante si gioverebbe di due momenti di difesa (in fase di deposito dell'istanza e in sede di replica), l'operatore si potrebbe avvalere della sola fase di deposito delle memorie difensive, con conseguente pregiudizio per il proprio diritto di difesa. Sempre in via preliminare, occorre aggiungere che le richieste di risarcimento danni esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie "ove riscontri la fondatezza dell'istanza, ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a fare cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute, nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o dalle delibere dell'Autorità. (omissis). Resta salva la possibilità delle parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno" (art. 20, commi 4 e 5, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS). Preso atto della rinuncia di parte istante alla richiesta di cui al punto a) in questa sede, è necessario evidenziare come la domanda di rimborso formulata al punto b) celi, in effetti, un'ulteriore richiesta di risarcimento danni che, in quanto tale, è inammissibile. Anche la richiesta di cui al punto c) viene respinta. Per costante orientamento Agcom, le spese sostenute per la risoluzione delle controversie tramite piattaforma Conciliaweb, comprese quelle per l'assistenza di un Legale, non sono riconosciute trattandosi di procedura completamente gratuita (ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR e 208/20/CIR). Pertanto, restano a carico della parte che ha inteso avvalersi di un professionista le relative spese. La richiesta di cui al punto d) viene invece accolta come nel seguito. Innanzitutto, la tesi dell'estraneità di TIM, rilevata dall'operatore solo nella propria memoria difensiva (non risultano sollevate eccezioni di inammissibilità né con la presentazione del GU14 né con quella dell'istanza UG), non può essere condivisa, stante l'assenza di elementi idonei a dimostrare che "le linee dell'istante non sono nel sistema commerciale di TIM" e che "l'istante a seguito di assorbimento da parte di TIM di parte dei clienti di BT XXX, avrebbe dovuto decidere se rimanere in TIM o passare ad altro OLO". Ininfluenza risulta la specifica di wholesale che riporta le date del passaggio ad OLO e la permanenza in BT XXX delle utenze controverse: trattasi, infatti, di semplice riepilogo che non offre certezza del contenuto e che l'istante ha provveduto a contestare in fase di replica. Piuttosto, dai documenti in atti, e in modo particolare dalle fatture emesse da TIM nei confronti del cliente Immobiliare XY sas (codice cliente 0996XXXX1432) in relazione a n. 4 linee fisse, appare la riferibilità dei disservizi lamentati al rapporto contrattuale con TIM, che può dunque considerarsi legittimato passivo nel presente procedimento. Tanto valutato, occorre ora considerare come la delibera Agcom n. 179/03/CSP ponga in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4) e che "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (così delibera Agcom n. 69/11/CIR; conformi delibere Agcom n. 9/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR, ecc.). L'istante riferisce l'immediata segnalazione telefonica dell'accaduto a TIM attraverso ticket n. 202XXXXX760 e successiva PEC del 23 settembre 2021, mentre all'operatore non risultano segnalazioni in merito sui propri sistemi (nulla viene chiarito rispetto al ticket o alla missiva che è completa di ricezione di avvenuta consegna). Al contempo, TIM prova a fornire una diversa ricostruzione della vicenda (la segnalazione sarebbe stata rivolta a BT che, a sua volta, avrebbe contattato TIM) senza, tuttavia, offrire elementi probatori che la supportino. In assenza di prove volte ad escludere la responsabilità di TIM, l'istante ha dunque diritto all'indennizzo di cui all'art. 6 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS. Considerando come dies a quo il 18/09/2021 (alla data di avvenuta segnalazione telefonica è stato aggiunto un giorno lavorativo, secondo quanto previsto in caso di riparazione dall'art. 4 della Carta Servizi prodotta agli atti) e quale dies ad quem il 24/09/2021, data di risoluzione del disservizio, l'indennizzo, pari ad euro 36,00 (euro 6,00 x 6 giorni) per ciascuna linea, andrà moltiplicato per le 4 linee e raddoppiato in quanto utenze business (art. 13, comma 3, allegato A alla delibera 347/18/CONS). TIM, pertanto, liquiderà all'istante un indennizzo pari ad euro 288,00, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

## DETERMINA

- TIM XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 05/05/2022, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di Immobiliare XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. TIM XXX è tenuta a liquidare, ai sensi dell'art. 6, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, l'importo complessivo di euro 288,00 (duecentottantotto/00), oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza. 3. TIM XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
RITA FILIPPINI