

DELIBERA N. 38/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/669414/2024)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 26/07/2024;

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 modificata, da ultimo, 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 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 nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 18/03/2024 acquisita con protocollo n. 00XXXX del 18/03/2024;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 26/07/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 18/12/2023, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 18/03/2024 nei confronti di TIM XXX, d'ora in poi TIM, lamentando quanto segue.

Titolare di contratto Tim Business sull'utenza 05XXXXXXXX (servizi voce e dati), in data 01/06/2023 rimaneva privo di entrambi i servizi, ripristinati dopo tre giorni a seguito di segnalazione e reclamo scritto del 3/6/2023.

In data 26/6/2023 veniva aperta nuova segnalazione per guasto sulla linea dati, che veniva ripetuta il 3/7/2023.

Poiché il problema non veniva risolto, veniva inviata nuova pec il 17/8/2023.

Il problema permaneva e, a partire dal 27/9/2023, smetteva di funzionare anche la linea voce.

I disservizi non sono mai stati risolti nonostante numerose segnalazioni e reclami scritti.

A causa del protrarsi della problematica, è passato ad altro operatore per cui, dal 25/10/2023, è attivo con Vodafone.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- a) Storno integrale dei canoni relativi ai periodi di disservizio;
- b) Indennizzo per interruzione del servizio dati dal 01/06/2023 al 04/06/2023 e dal 26/6/2023 al 25/10/2023;
- c) Indennizzo per interruzione del servizio voce dal 27/09/2023 al 25/10/2023;
- d) Indennizzo per il mancato riscontro a reclamo.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 03/05/2024 l'operatore chiede il rigetto integrale delle domande di parte avversaria.

La doglianza avversaria riguarda solo ed esclusivamente la numerazione fissa, sebbene si tratti di contratto/fatturazione integrata fisso e mobile.

Come emerge dall'allegato retrocartellino guasti l'unica segnalazione chiusa oltre Sla è quella del 30 maggio 2023, chiusa in data 6/6/2023.

Da Opera sono rilevabili i seguenti tt:

- 1) Aperto il 30/05 e chiuso il 06/06/2023 OUT
- 2) Aperto il 27/06 e chiuso il 27/06 IN
- 3) Aperto il 29/6 e chiuso il 29/06 IN
- 4) Aperto il 03/07 e chiuso il 05/07 IN.

Le ultime tre segnalazioni sono riconducibili allo stesso disservizio ovvero al router da sostituire in quanto "guasto".

Su quattro guasti registrati su Opera e sopra riportati, tre di questi non sarebbero indennizzabili.

Andrebbe indennizzato solo il guasto aperto il 30/05/2023 (martedì) e chiuso il 06/06/2023 (martedì); quindi, si parla di un totale di 8 giorni, da cui andrebbero tolti i primi 2 per la risoluzione entro SLA e il 2 giugno festività e il 4 giugno domenica, per cui i giorni di ritardo si ridurrebbero a 4.

Per 4 giorni l'indennizzo ammonterebbe ad euro 48,00.

Né più né meno.

L'istante ha maturato ad oggi un insoluto di euro 578,68 (IVA inclusa) tra fisso e mobile (contratto convergente), dal 3/2023, fattura aggregata 4XXXXXXXXXXXXX8, al 1/2024, fattura aggregata 4XXXXXXXXXXXXX7.

Di quest'insoluto, la quota relativa alla sola linea fissa ammonta ad € 230,06 IVA inclusa (= € 24,00 x 6 fatture oltre IVA + 22,45 oltre IVA).

La fattura di chiusura FISSO concerne il 6/2023 nr.4XXXXXXXXXXXXX7, in cui vengono addebitati i canoni a scadere della linea cessata per il periodo "01/10/23-29/10/23".

La linea 05XXXXXXXX è cessata per migrazione ad altro gestore in data 29/10/2023 e quindi coincide con il termine/fine fatturazione.

3. La replica dell'istante

In data 17/05/2024, l'istante ha replicato alla memoria dell'operatore confermando le proprie richieste ed evidenziando quanto segue.

Tim, a sostegno della propria tesi e della correttezza del proprio operato, non ha provveduto ad allegare alcun elemento probatorio atto ad esonerare la stessa dalle proprie responsabilità in merito al mancato ripristino dei servizi, costringendo l'utente a richiedere disdetta.

A tal proposito, eccepisce, in totale opposizione a quanto asserito da Tim, che, come da allegato agli atti, oltre alle segnalazioni fornite all'operatore, ha ulteriormente segnalato il disservizio con reclamo del 03/06/2023 e del 17/08/2023.

Contesta la risoluzione dei disservizi così come prospettata da Tim, che infatti non dimostra in alcuna maniera (ad esempio con il deposito delle prove di traffico).

Sul punto, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953 e, da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento.

Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Inoltre, le segnalazioni al call center assolvono l'onere probatorio della parte istante, che ha, appunto, l'onere di segnalare il disservizio subito all'operatore affinché lo stesso possa adoperarsi per risolvere tecnicamente il problema verificatosi.

È lo stesso operatore, d'altra parte, che chiede, in caso di disservizio, di segnalare tramite call center o canali virtuali (assistente virtuale, ad esempio) i disservizi occorsi.

L'operatore, ricevuta una segnalazione, avrebbe l'onere di verificare il corretto funzionamento dei servizi, conservare e produrre il rapporto dell'intervento tecnico effettuato, firmato dal tecnico che è intervenuto, nonché dimostrare, con le prove di traffico, il corretto espletamento dell'intervento tecnico effettuato.

Nel caso in esame, l'operatore non allega alcunché.

In riferimento all'insoluto oggetto delle fatture emesse sull'utenza fissa, Tim si riferisce a costi rivendicati in assenza di alcuna controprestazione e/o servizio erogato.

Dunque, tali somme non sono dovute ed andranno stornate integralmente.

Si ribadisce il mancato riscontro ai reclami suindicati.

4. Motivazione della decisione

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

L'istante lamenta malfunzionamenti irrisolti sulla linea fissa, per cui è passato ad altro operatore.

Per questi motivi chiede storno dell'insoluto e indennizzi a vario titolo.

A supporto della propria posizione, l'istante indica due reclami al call center dell'operatore (in data 27/06/2023, codice 00XXXXXX5, ed in data 03/07/2023, codice 008XXXXXXXX0) ed allega due segnalazioni scritte.

Con PEC del 3 giugno 2023, ricevuta in pari data, ha lamentato l'interruzione del servizio ADSL verificatasi il precedente 29 maggio.

Tra attese e cadute della linea telefonica via mobile, riusciva a contattare l'operatore solo nella mattinata del 30 maggio, allorchè l'addetto apriva una segnalazione di "guasto".

Seguiva, qualche minuto dopo, messaggio telefonico che assicurava una pronta risoluzione del problema.

Il giorno successivo, la situazione, però, non era cambiata e risultava impossibile contattare "la SV sempre attraverso il servizio 191".

Il servizio ripartiva la mattina del 1 giugno.

Nel reclamo ha chiesto a TIM il ricalcolo della bolletta ed eventuali indennizzi per l'interruzione del servizio.

Con PEC del 17 agosto 2023, ricevuta in pari data e trasmessa anche con raccomandata A/R, l'istante ha lamentato l'interruzione del servizio ADSL verificatasi il precedente 26 giugno.

Contattato il 191, veniva aperta una segnalazione di guasto a cui seguiva un messaggio che assicurava la risoluzione del problema a breve.

Poiché il giorno dopo nulla era cambiato, sollecitava l'assistenza (prot. 8XXXXX5) che contattava nuovamente il giorno 29, allorchè apprendeva di una richiesta di sostituzione del router.

Ulteriori segnalazioni venivano fatte nelle date del 3 e 6 luglio ma non ha fatto seguito alcuna consegna o comunicazione da parte di TIM.

Con il reclamo l'istante ha chiesto sia aggiornamenti di tipo tecnico che ricalcoli della fatturazione e indennizzi.

L'utente, infine, ha segnalato che per analoga problematica, verificatasi dal 29 maggio al 1 giugno, era stata inviata PEC a cui TIM non aveva fornito riscontro.

A fronte di ciò, l'operatore ha eccepito che l'unica segnalazione chiusa oltre Sla, in data 6 giugno 2023, è quella del 30 maggio 2023, mentre le ultime tre segnalazioni sono riconducibili allo stesso disservizio, ovvero al router da sostituire in quanto "guasto".

TIM, inoltre, ha allegato agli atti copia del retrocartellino da cui emergono segnalazioni nelle date del 30 maggio, 26, 27, 29 giugno e 3 luglio.

Ha, infine, aggiunto che

“Le ultime tre segnalazioni sono riconducibili allo stesso disservizio ovvero al router da sostituire in quanto ‘guasto’. Su quattro guasti registrati su Opera e sopra riportati, tre di questi non sarebbero indennizzabili. Andrebbe indennizzato solo il guasto aperto il 30/05/2023 (martedì) e chiuso il 06/06/2023 (martedì); quindi, parliamo di un totale di 8 giorni, da cui andrebbero tolti i primi 2 per la risoluzione entro SLA e il 2 giugno festività e il 4 giugno domenica, per cui i giorni di ritardo si ridurrebbero a 4. Per 4 giorni l’indennizzo ammonterebbe ad euro 48,00”.

Relativamente a tale fattispecie, 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 stessa Autorità, 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 di 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.

Parimenti, va richiamato un ulteriore e costante orientamento Agcom (cfr delibera 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 incomba l’onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

Per quanto sinora esposto, rispetto alla segnalazione del 30 maggio, in virtù dell’art. 6 dell’allegato A alla delibera 347/18/CONS, l’operatore liquiderà l’importo di euro 72,00, calcolati moltiplicando l’indennizzo giornaliero di euro 6,00 per n. 6 giorni (per l’art. 6, comma 3, “Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all’operatore, nella riparazione del guasto, l’indennizzo è applicabile all’intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l’effettivo ripristino della funzionalità del servizio”) e raddoppiandolo ai sensi dell’art. 13, comma 3, dello stesso allegato (se l’utenza interessata dal disservizio è un’utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo sono applicati in misura pari al doppio).

Rispetto alla segnalazione del 26 giugno ed a quelle successive riconducibili, per stessa ammissione dell’operatore, allo stesso disservizio (ovvero al router da sostituire in quanto “guasto”), TIM non ha dato prova della correttezza del proprio operato.

In base alle risultanze istruttorie non risulta infatti che abbia mai provveduto alla sostituzione dell'apparecchio, né ha addotto elementi idonei ad escludere la propria responsabilità.

Per questi motivi, considerando che tra il 26 giugno (inoltro del reclamo) ed il 29/10/2023 (migrazione ad altro gestore) intercorrono 125 giorni e che il disservizio attiene ad un'utenza affari, l'importo indennizzabile è di euro 1.500,00 (euro 6,00 x n. 125 giorni x 2).

E' pur vero, fermo restando il reclamo di agosto, che l'istante non ha intrapreso ulteriori azioni per la risoluzione del disservizio (ad esempio, non ha effettuato altri solleciti, mentre ha proposto l'istanza di conciliazione il 29 novembre, dunque a più di un mese dal passaggio ad altro operatore).

In base a tanto, ravvisato in capo all'utente un interesse relativo alla risoluzione della problematica, si ritiene di liquidare l'indennizzo di sua spettanza nella misura del 50% rispetto al calcolo sopra effettuato.

Di conseguenza, TIM liquiderà all'istante l'importo di euro 750,00.

Viene invece respinta la richiesta di indennizzo per il servizio fonia, stante l'assenza di reclami sul punto oltre che di qualsiasi evidenza utile a comprovarla.

Rispetto ai due periodi di disservizio oggetto di indennizzo, l'operatore provvederà allo storno dei canoni di competenza sul servizio dati come nel seguito:

dal 30 maggio al 6 giugno: per l'intero;

dal 26 giugno al 29 ottobre: nella misura del 50% per le ragioni sopra esposte.

La richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo viene accolta come nel seguito.

L'operatore nulla ha eccepito rispetto al mancato riscontro ai reclami lamentato dall'istante.

Considerato che le missive prodotte non risultano riscontrate, né tramite fatti concludenti (non risulta che l'operatore abbia provveduto agli storni e agli indennizzi richiesti) né con risposta scritta di rigetto, l'istante avrà diritto ad essere indennizzato ai sensi dell'art. 12, commi 1 e 2, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS.

TIM, pertanto, liquiderà detto indennizzo nella misura massima di euro 300,00 (essendo trascorsi 152 giorni tra il dies a quo - 19 luglio 2023, primo giorno successivo al decorso del termine di 45 giorni riconosciuti per la risposta – ed il dies ad quem - 18 dicembre 2023, data dell'udienza di conciliazione).

Su tutti gli importi da liquidare TIM applicherà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXXX nei confronti di TIM XXXX per le motivazioni in premessa.

2. TIM XXXX è tenuta a liquidare all'istante i seguenti importi, maggiorandoli degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza:

I. euro 72,00 (settantadue/00) ai sensi dell'art. 6, comma 3, dell'allegato A della delibera 347/18/CONS;

II. euro 750,00 (settecentocinquanta/00) ai sensi dell'art. 6, comma 3, dell'allegato A della delibera 347/18/CONS;

III. euro 300,00 (trecento/00) ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A della delibera 347/18/CONS.

3. TIM XXX è tenuta inoltre allo storno del canone relativo al servizio dati in relazione ai periodi 30 maggio-6 giugno (per l'intero) e 26 giugno-29 ottobre (in misura pari alla metà).

4. TIM XXX, infine, è tenuta ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Bologna, 26/07/2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca