

DELIBERA N.32

**F.LLI XXX/ TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/232445/2020)**

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 10/11/2022;

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 da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e successive modifiche ed integrazioni, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di F.LLI XXX del 21/01/2020 acquisita con protocollo n. 0028507 del 21/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'interruzione dei servizi voce/dati e fax, per il che in ricorso si legge: *“il 26 giugno 2019 la F.Lli XXX di XXX XXX & C. subiva l'interruzione della linea fissa voce e dati 0966500XXX e della linea fax 0966500XXX. A metà luglio c.a. la linea voce veniva riattivata, mentre il fax continuava a non funzionare. Il numero di segnalazione guasto alla TIM del 26/06/2019 è il 0044977XXX. Il 22 ottobre 2019 risultava risolto ogni problema tecnico (connessione dati e linea fax)”*. Così argomentato, ha chiesto: 1. il risarcimento per la perdita del fatturato, pari a euro 30.000,00; 2. lo storno e/o rimborso delle due fatture relative al periodo di disservizio (n. 3/2019).

Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito il 6 novembre 2019.

2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato.

In via preliminare, ha sollevato l'eccezione di inammissibilità, in ordine alla richiesta di risarcimento, formulata dall'istante, richiamando l'art. 20 del Regolamento.

In subordine, ha rappresentato che: *“... la tracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dalla Telecom in modo da garantire, appunto, la “tracciabilità” di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'AGCOM (...) dalla consultazione dei retro cartellini, è possibile verificare per l'utenza 0966500XXX, la presenza di un TT n. CBF000044977XXX aperto in data 26/06/2019 con data fine disservizio 17/07/2019. Dalle note tecniche si rileva che tale disservizio era stato causato da un guasto cavo la cui riparazione necessitava tempi maggior rispetto a quelli previsti dalla normativa vigente. Per quanto riguarda l'utenza 0966500XXX nel periodo oggetto di controversia risultano n. 3 TT, anch'essi riparati oltre i tempi previsti in quanto anche in questo caso, come riportato dalle note tecniche, la riparazione necessitava di tempi maggiori in quanto si rendeva necessario la sostituzione di cavi”*. Per di più, ha sottolineato che: *“sulle utenze è presente una morosità pari ad € 776,06 dovuta al mancato pagamento dei conti 1/2020 in cui è presente regolare traffico telefonico”*.

Nel merito ha richiamato l'art 15 delle C.G.A. che stabilisce: *“Telecom si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione ...”*, sostenendo che il guasto è

stato determinato da cause non imputabile all'operatore telefonico - guasti di particolare complessità ... forza maggiore o eventi non direttamente attribuibili alla stessa Telecom -, per cui assume di non ritenersi responsabile per il ritardo nella riparazione del disservizio. Per ultimo, ha sottolineato che non risulta in atti alcun elemento che possa configurarsi quale reclamo, neppure telefonico. A tal proposito, ha richiamato l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, che esclude il riconoscimento di indennizzi *“se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe dovuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza ...”*.

In occasione dell'udienza di discussione del 24 luglio 2020, le parti, presenti a mezzo dei propri delegati, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni.

Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità delle pretese risarcitorie formulate dalla ricorrente, poiché esse esulano dalla competenza dell'Organo adito, ai sensi dell'articolo 20 del Regolamento, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Le richieste di risarcimento dei danni, tuttavia, possono essere interpretate come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, qualora se ne ravvisino i presupposti, giusta quanto previsto *“dal paragrafo III.1.3 delle - Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*, di cui alla delibera n. 276/13/CONS.

Nel caso di specie, l'istante ha lamentato l'interruzione della linea telefonica 0966/5005XX (voce e dati) e della linea fax 0966/5006XX a partire dal 26 luglio 2019, mettendo in evidenza che: a metà luglio la linea voce veniva riattivata, mentre il fax continuava a non funzionare. Il 22 ottobre 2019 risultava risolto ogni problema tecnico (connessione dati e linea fax). Di contro, la società si è limitata a contestare le avverse richieste, dichiarando che si è trattato di un guasto di particolare complessità *“... la riparazione necessitava di tempi maggiori in quanto si rendeva necessario la sostituzione di cavi”*, e pertanto non indennizzabile, ai sensi e per gli effetti dell'art. 15 delle condizioni generali di contratto. Si osserva che, in base alla Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'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. Perciò, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto, il gestore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che le doglianze manifestate sono da ricercare in circostanze a egli non imputabili, ovvero da fatti tecnici non determinati 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, non è quindi sufficiente un mero richiamo *“formale”* ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Infatti, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale - in particolare, sentenza della

Corte di Cass. , SS.UU. , n. 7996 del 6 aprile 2006- 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. Dunque, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'operatore contrattualmente inadempiente.

Orbene, nel caso di specie, la resistente non ha fornito alcuna giustificazione tecnico- giuridica relativamente al dedotto disservizio, riferito ai periodi lamentati, né ha dato prova della piena funzionalità del servizio medesimo. Si è limitata, sic et simpliciter, ad asserzioni relative all'impossibilità di ripristino entro i tempi previsti dal contratto, adducendo la particolare complessità del guasto. Ne consegue che l'operatore deve ritenersi responsabile per il disservizio lamentato dall'istante, con il conseguente diritto di quest'ultimo ad avere riconosciuto la liquidazione di un indennizzo proporzionale al disagio patito. Dall'analisi del retro cartellino prodotto dall'operatore, in riferimento all'utenza business 0966/5005XXX (voce e ADSL) risulta una segnalazione effettuata il 26 giugno 2019, chiusa il successivo 20 luglio, per un totale di giorni 20 di disservizio. Per la linea business 0966/5006XX (fax), risultano, invece, tre segnalazioni: la prima il 4 luglio 2019, chiusa il successivo 19 luglio, la seconda il 24 luglio, chiusa il giorno successivo, e, infine, la terza del 9 settembre, chiusa il successivo 14 settembre, per cui, esclusi anche in questo caso, i giorni previsti dalle C.G.A. per la risoluzione del disservizio, il totale dei giorni di interruzione del servizio accessorio sono 16.

La resistente dunque è responsabile per il disservizio lamentato dall'istante, con il conseguente diritto di quest'ultimo ad avere riconosciuto la liquidazione di un indennizzo proporzionale al disagio patito. Per quanto concerne, l'utenza business 0966/5005XX, adibita al servizio voce e ADSL, la quantificazione dell'indennizzo è effettuata sulla base del Regolamento indennizzi, delibera n. 73/11/CONS ss.mm. ii, modificata dalla delibera 347/18/CONS, trovando applicazione il combinato disposto degli artt. 6, comma 1, comma 1, e 13, comma 3, del predetto Regolamento. Perciò, la società è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di euro 480,00 (quattrocentottanta/00) - euro 12,00 pro die per 20 giorni di disservizio, per ciascun servizio voce e ADSL.

Parimenti, in riferimento all'utenza business 0966/5006XX, adibita al servizio fax – servizio accessorio -, è tenuto – invece - a corrispondergli l'indennizzo di cui all'art 4, comma 3, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, del predetto Regolamento, per un totale di euro 80,00 (ottanta/00) – 5,00 pro die per giorni 16 -, come specificato ut supra.

Viceversa, non trova accoglimento la richiesta di rimborso delle fatture, relative al periodo in contestazione, perché i giorni di interruzione dei servizi sono stati indennizzati.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. La società Tim XXX– Kena Mobile - è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico, in favore dell'istante, le seguenti somme: a) euro 480,00 (quattrocentottanta/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione dell'utenza business 0966/5005XX, adibita al servizio voce e ADSL, come descritto nella parte motiva, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia; b) euro 80,00 (ottanta/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione dell'utenza business 0966/5006XX, adibita al servizio fax, come descritto nella parte motiva, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

2. La società Tim XXX (Kena mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.

Reggio Calabria, 10 novembre 2022

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato digitalmente da

Fulvio Scarpino

**CN = Fulvio
Scarpino
C = IT**