

DELIBERA N. 56

**DITTA XXX / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/280000/2020)**

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, 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 DITTA XXX del 18/05/2020 acquisita con protocollo n. 0212800 del 18/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante rappresenta: *“a seguito di mancato accordo in fase di conciliazione, si propone istanza di definizione reiterando quanto già formulato in precedenza: Da "XXX@pec.it"<XXX@pec.it>A"telecomitalia@pec.telecomitalia.it"<telecomitalia@pec.telecomitalia.it> Data sabato 15 dicembre 2018 - 08:56 richiesta risarcimento danni Riferimento segnalazione 0039232XXX. In data 28/11/2018 segnalavo un guasto sulle mie linee telefoniche (0984531XXX-0984531XXX), sono trascorsi 15 giorni ed ancora il guasto sussiste sulle linee, chiedo pertanto la sistemazione immediata delle linee e il risarcimento danni causati alla mia attività alberghiera in quanto il prolungarsi del guasto e della mancanza di linea ha ridotto del 50% i miei introiti. Attendo con urgenza un vostro intervento risolutivo e mi riservo di adire le vie legali a tutela. Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 3.500,00 € + spese di procedura. Modalità di versamento del rimborso: Sconto in fattura - spese di procedura”*. Tanto argomentato, ha domandato: *“.....la sistemazione immediata delle linee e il risarcimento danni causati alla mia attività alberghiera in quanto il prolungarsi del guasto e della mancanza di linea ha ridotto del 50% i miei introiti. Attendo con urgenza un vostro intervento risolutivo e mi riservo di adire le vie legali a tutela.”*.

Dopodiché con memoria integrativa ha ulteriormente specificato che, in attesa della risoluzione del guasto, così come gli sarebbe stato suggerito da un operatore telefonico, ha trasferito le chiamate su numero mobile e che l'8 maggio 2019 ha inoltrato, a mezzo PEC, un reclamo in cui, oltre a segnalare la mancata risoluzione del guasto all'utenza telefonica 0984531XXX, ha contestato gli importi delle fatture, in quanto la linea non era funzionante. Precisa che il reclamo è stato riscontrato con la missiva del 17 maggio 2019, con cui è stata confermata la correttezza degli importi addebitatigli. Conclude, chiedendo il risarcimento dei danni per la perdita delle numerazioni in suo possesso da oltre 20 anni, dopo la cessazione delle utenze telefoniche per morosità non preceduta, a suo dire, da alcun preavviso.

2. La posizione dell'operatore

La resistente in via preliminare eccepisce l'inammissibilità delle richieste di risarcimento danni in quanto esulano dalle competenze dell'Autorità, e quindi dalle competenze del Corecom, come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 353/19/CONS.

Argomenta che: *“da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, sono emerse le seguenti segnalazioni di guasto: IMPIANTO: 0984531101 Impianto cessato in data 25/11/2019. IDENTIFICATIVO CTT: CBF000039232373 legata a Master Guasto Cavo - NMTA00159732553 - DATA ORA SEGNALAZIONE: 28/11/18 09:14:12 DATA ORA RISOLUZIONE: 29/11/18 23:59:00 DATA ORA CHIUSURA: 16/12/18 15:10:53 NOTA CHIUSURA: Cliente funzionante in quanto pbxi isdn con due linee sulla stessa*

piastra ok test lato centrale da fare controllare da collega RA linea ko prova loop con guasto di linea o borchia 0984531101 Cliente funzionante in quanto pbxi isdn con due linee sulla stessa piastra ok test lato centrale da fare controllare da collega RA linea ko prova loop con guasto di linea o borchia 0984531101. IDENTIFICATIVO CTT: CBA000040764340 DATA ORA SEGNALAZIONE: 20/01/19 13:32:17 DATA ORA RISOLUZIONE: DATA ORA CHIUSURA: 22/01/19 13:43:27 NOTA CHIUSURA: Rifiuto Assistenza a Pagamento IMPIANTO: 0984531102 Non sono presenti guasti per l'anno 2018, impianto cessato in data 17/10/2019 IDENTIFICATIVO CTT: CBF000040451718 DATA ORA SEGNALAZIONE: 10/01/19 10:02:09 DATA ORA RISOLUZIONE: DATA ORA CHIUSURA: 12/01/19 10:14:21 NOTA CHIUSURA: Chiusura da DST l'utente si esprime solo con insulti dice di aver aperto tanti guasti ma è presente solo un tiket di novembre parla di reclami e rimborsi gentilmente informo ma insulta pesantemente e chiude – IDENTIFICATIVO CTT: CBF000044424920 DATA ORA SEGNALAZIONE: 06/06/19 11:20:47 DATA ORA RISOLUZIONE: 07/06/19 10:19:46 DATA ORA CHIUSURA: 07/06/19 23:59:59 NOTA CHIUSURA: Collaudo positivo (Chiusura) regolare alle prove chiamo numero entra risponditore centralino – IDENTIFICATIVO CTT: CBF000044554340 DATA ORA SEGNALAZIONE: 11/06/19 11:48:55 DATA ORA RISOLUZIONE: 12/06/19 23:59:00 DATA ORA CHIUSURA: 16/06/19 12:08:39 NOTA CHIUSURA: ISOL 20 M.OHM filo rotto al box collaudo 102171900021794 r12 a05/87 30/5 13 - - Data/ora fine disservizio: Note completamento: - - ISOL 20 M.OHM filo rotto al box collaudo 102171900021794 r12 a05/87 30/5 13. Ambedue le utenze risultano cessate per morosità, a seguito invio di lettere di risoluzione contrattuale.”

Puntualizza che l'8 dicembre 2019, l'utente è stato informato del riaddebito di fatture scoperte relative alle utenze in contestazione (fattura n. 2020/8U00035XXX), di altra intestata al ricorrente per un importo pari a euro 3.171,90, secondo quanto previsto dall'art. 19, comma 4, delle C.G.A.

Osserva, altresì, che l'istante, nonostante lamenti un guasto prolungato alle linee a partire da novembre 2018 non ha dato prova d'averlo segnalato, si è limitato invece a trascrivere in atti due PEC inviategli, una il 15 novembre 2018 e l'altra l'8 maggio 2019 (con la quale contesta addebiti in fattura), di cui però manca la prova dell'invio.

Evidenzia che nel mezzo di tale lasso di tempo non vi è nessun reclamo agli atti, neanche quella di un'eventuale procedura d'urgenza. Richiama a tale proposito l'orientamento giurisprudenziale secondo cui se è pur vero che sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di averlo gestito nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.), dall'altro canto, incombe su quest'ultimo l'onere probatorio in merito al problema subito. Evidenzia che nel caso di specie tale onere non è stato assolto, attesa la mancanza di documentazione a supporto delle richieste formulate e richiama altresì la Delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova e l'art. 14 dell' All. A 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 potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza.

La società esclude pertanto ogni responsabilità, e chiede il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto, ovvero in subordine chiede che, in caso di riconoscimento all'istante di un eventuale indennizzo, questo venga predisposto a compensazione di una parte della morosità esistente.

Successivamente, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, una memoria con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha precisato che, contrariamente a quanto asserito da controparte, ha segnalato il disservizio all'operatore, tanto telefonicamente quanto con due reclami scritti inviati a mezzo PEC, e di cui fornisce prova documentale dell'invio.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte parzialmente.

In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità delle pretese risarcitorie formulate dal 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, come statuito *“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. La presente controversia riguarda un guasto alla linea telefonica ISDN del ricorrente con due numerazioni associate (0984531XXX e 0984531XXX), a partire dal 28 novembre 2018.*

Nel caso in cui l'utente lamenti disservizi, spetta all'operatore provare di aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzione e di essere tempestivamente intervenuto per risolvere le problematiche. Infatti, l'art. 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, stabilisce che gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Inoltre ai sensi dell'art. 4 della Carta dei Servizi e dell'art. 15 delle Condizioni Generali di Abbonamento, questi, si impegna a riparare i guasti segnalati agli sportelli telefonici *“entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione”*.

Nel caso di specie, la resistente non ha provato di aver provveduto a far cessare i disservizi lamentati dall'istante, garantendogli la continuità del servizio. Dall'esame del retro cartellino da essa prodotto in seguito alla richiesta istruttoria formulata dall'Ufficio, si rilevano diverse segnalazioni, relative al periodo in contestazione. In particolare emergono due Trouble Ticket in relazione all'utenza 0984531XXX, di cui uno aperto il 28 novembre 2018 e chiuso il 16 dicembre 2018, fuori il termine previsto dalla vigente normativa e l'altro aperto il 20 gennaio 2019 e chiuso il successivo 22 gennaio, entro il termine contrattuale. Mentre in relazione all'utenza telefonica 0984531XXX, dal retro cartellino unificato, nel periodo in cui si sarebbe verificato il disservizio, risulta una

segnalazione effettuata il 10 gennaio chiusa nei termini il 12 gennaio 2019, e altre due segnalazioni a distanza di lungo tempo dalla precedente, ovvero il 6 e l'11 giugno 2019, di cui solo quest'ultima chiusa oltre i termini contrattuali. Invero dalla documentazione in atti risulta anche che l'utente ha effettuato un reclamo, a mezzo PEC, l'8 maggio 2019, che però non emerge dal retrocartellino, con cui ha lamentato il guasto alla linea, rilevando il mancato funzionamento da novembre 2018. E' evidente dunque la sussistenza del disservizio della linea telefonica dell'istante, disservizio che, nonostante le segnalazioni, non è stato eliminato.

Di conseguenza, si ravvisa la responsabilità della società resistente, per inadempimento contrattuale ex art. 1218 c. c., per non aver provveduto alla eliminazione definitiva del disservizio, vista la continuità dello stesso, e per non aver garantito dunque una continua e regolare erogazione del servizio. L'accertamento della responsabilità dell'operatore implica, dunque, a suo carico la corresponsione al ricorrente di un indennizzo per l'interruzione del servizio da computarsi in base al parametro previsto ai sensi dell'art. 6, comma 1, dell'Allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS. Con riferimento al periodo indennizzabile, occorre considerare che l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile allorquando il disservizio venga segnalato da parte del cliente, dal momento che questi non può avere contezza dell'inefficienza e né può, quindi, provvedere alla sua rimozione. E' vero sì che l'onere della prova della rimozione del disservizio segnalato, ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente grava l'onere della segnalazione del problema; in difetto, nessun addebito potrebbe gravare sull'operatore. Nel caso di specie l'ultima segnalazione risulta effettuata l'11 giugno e chiusa il 16 giugno 2019 per cui, si ritiene di individuare il dies a quo al 28 novembre 2018 (data presentazione primo reclamo), e il dies ad quem al 16 giugno 2019 (data chiusura disservizio), esclusi i giorni previsti dalle C.G.A. per la eliminazione del disservizio, per un totale di giorni 198. Perciò, la resistente è tenuta a liquidare all'istante, a titolo di indennizzo per interruzione del servizio, l'importo di euro 2.376,00 (duemilatrecentosettantasei/00), così calcolato: $6 \times 198 \text{ giorni} \times 2 \text{ utenza business}$.

In merito alla fatturazione contestata non è possibile valutare la regolarità o meno degli addebiti, non essendo stata prodotta la documentazione contabile necessaria, atteso che risulta allegata unicamente la fattura n. 2/2020 con cui legittimamente l'operatore ai sensi dell'art. 19 delle C.G.A. ha riaddebitato su altra utenza intestata al ricorrente le somme di cui risultava moroso. Questa contiene l'indicazione dei conti non pagati di cui però non si conosce il dettaglio dei costi e i periodi di riferimento. Ciò non consente di accogliere neppure la richiesta della resistente di compensare l'indennizzo con parte della morosità a carico del ricorrente.

Non può inoltre essere riconosciuto alcun indennizzo per la perdita delle numerazioni, dato che la domanda non ha formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Da ultimo, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare a favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) per via che la procedura si è svolta tramite la piattaforma del "Concilia Web", e che l'istante ha presenziato all'udienza di discussione tramite collegamento in audioconferenza.

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 (Kena mobile) XXX è tenuta a liquidare alla Ditta XXX, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme: a) € 2.376,00 (duemilatrecentosettantasei/00) a titolo di indennizzo per interruzione della linea telefonica, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; b) € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

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



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI