

DETERMINA 9 Fascicolo n. GU14/681527/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA G.F. - TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)****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 Delibera n. 358/22/CONS del 12 ottobre 2022, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi”, articolo 20 (Decisione della controversia), comma 7: “La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno a oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro alla data di presentazione della domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Responsabile della struttura(...);

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom” e succ. modif. e int.;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato regionali per le comunicazioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Calabria" sottoscritta dalle parti in data 14 febbraio 2023;

VISTA l’istanza di G.F. del 22/05/2024 acquisita con protocollo n. 0140208 del 22/5/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante rappresenta: “L’istante contesta il malfunzionamento del servizio internet e la mancata risposta ai reclami. In particolare, in data 13.06.2023, l’istante sottoscrive un contratto Business, denominato “TIM Comunica” (contratto n. 0993240xxxxx), con il gestore, a cui sono associate diverse utenze dell’istante (n.

0965130xxxxx; 0965130xxxxx; n. 0965130xxxxx e n. 09658xxxxx) e sin da subito si verifica l'interruzione totale del servizio internet per 60gg consecutivi. Occorre necessariamente evidenziare che tale interruzione del servizio internet ha precluso totalmente alla società dell'istante l'utilizzo di tutti i macchinari, usati nella propria attività lavorativa, che necessitano della connessione internet (Pos, Diagnosi veicoli, Marca tempo, Preventivi, Ordini, ecc...) causando notevoli danni economici e mancati guadagni all'attività dell'utente. Dal 14.08.2023 sino al 20.08.2023, l'attività dell'istante è rimasta chiusa per ferie, al ritorno si è verificato un notevole rallentamento della connessione a 10 MB, quando contrattualmente era stata garantita una velocità di 1 GB, causando ulteriori danni economici e mancati guadagni all'attività dell'utente, sino al 30.01.2024, quando l'istante è stato costretto ad effettuare la portabilità ad altro gestore. In tale periodo, l'istante ha effettuato diversi reclami al servizio clienti (in data 27.09.2023, ore 13:00, n. segnalazione 0086868482; in data 02.10.2023, n. segnalazione 87090257; in data 16.10.2023, n. segnalazione 0087434471), rimasti però tutti disattesi. Alla luce di quanto esposto, l'istante ha diritto al rimborso delle fatture di agosto, settembre, ottobre, novembre, dicembre 2023 e gennaio 2024 per un importo complessivo di € 2.077,95, in quanto lo stesso non ha usufruito del relativo servizio ed un adeguato indennizzo per i disservizi subiti.". Tanto argomentato, ha domandato: "Rimborso delle fatture di agosto, settembre, ottobre, novembre, dicembre 2023 e gennaio 2024 per un importo complessivo di € 2.077,95, in quanto lo stesso non ha usufruito del relativo servizio; - Indennizzo di €1.356,00 (€ 6,00 x 226gg) per malfunzionamento del servizio; - Indennizzo di € 300,00 per mancata risposta ai reclami; - Indennizzo di € 1.200,00 per cattiva gestione del cliente."

La resistente evidenzia in primo luogo che ai sensi dell'art. 8, comma 3, Delibera 179/03/CSP gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità dei reclami e delle segnalazioni da essi presentati. Tale rintracciabilità è garantita dal retro cartellino unificato, in cui vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dall'operatore. Rileva al riguardo che, dalla consultazione del retro cartellino, è possibile verificare, che il primo guasto tracciato e continuativo, relativo ad una sola utenza, è stato segnalato a novembre del 2023, ed è stato aperto il 16 novembre 2023 e chiuso il 24 novembre 2023. Il suddetto guasto era stato causato dalla fulminazione di un palo, la cui sostituzione impiegava tempi maggiori secondo quanto previsto dall'art. 15 delle C.G.A. La resistente rappresenta inoltre che dal retro del cartellino risulta che tutte le segnalazioni di guasto siano state evase nei tempi previsti e che alcune siano richieste di informazioni, non guasti. Evidenzia peraltro che i codici delle segnalazioni forniti dall'utente non sono validi per le utenze in contestazione, in quanto non corrispondono ad aperture di segnalazioni per tali contratti (Nici). Le comunicazioni con il servizio clienti per queste utenze vengono tracciate con specifici codici (ACI, ABI, ACK), come verificabile dal cartellino allegato. I codici indicati dall'utente potrebbero essere codici operatore o riferirsi ad altri contatti con il servizio clienti, senza provare a quale utenza si riferiscono, dato che l'utente ha altre linee intestate a suo nome. Nel merito osserva, inoltre, che dalla documentazione in atti non vi è la presenza di reclami scritti in ordine al disservizio de quo. L'operatore sottolinea al riguardo che la mancanza di segnalazioni o reclami relativi ai presunti disservizi è particolarmente rilevante in questa sede. Secondo quanto stabilito dall'Autorità, e in linea con la delibera n. 179/03/CSP, l'obbligo dell'operatore di ripristinare il servizio è legato all'obbligo dell'utente di segnalare tempestivamente il problema. L'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM è chiaro al riguardo: per i disservizi indennizzabili, la normativa e le delibere dell'Autorità (come la 69/11/CIR) stabiliscono che l'operatore non può essere ritenuto responsabile se l'utente non ha presentato un reclamo prima di rivolgersi all'Autorità, atteso che, senza un reclamo, il gestore non è in grado di rilevare e risolvere il guasto. Richiama altresì le delibere n. 23/2020 e n. 19/2023 del Co.re.com Puglia che ribadiscono la necessità di una segnalazione formale del disservizio. La società resistente evidenzia che l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile allorché il disservizio venga segnalato dal cliente. Tale esigibilità – va da sé - non può essere pretesa in assenza di segnalazione. E' vero sì che l'onere della prova della rimozione del disservizio segnalato, ricade sul gestore, ma è incontrovertibile che sul cliente grava l'onere della segnalazione del problema; in difetto, nessun addebito potrebbe gravare sull'operatore. Nel caso di specie in applicazione del suddetto principio generale, poiché l'utente non ha rappresentato il disservizio al gestore, non essendoci alcuna evidenza documentale di reclami scritti, questi non ha potuto provvedere alle opportune verifiche e provvedere e pertanto le richieste dell'istante non possono essere accolte. Rileva infine che occorre considerare anche il comportamento dell'utente, che appare passivo e indifferente, il che suggerisce una scarsa volontà di far valere le proprie ragioni. Questa mancanza di interesse è confermata dal fatto che l'utente non ha richiesto un provvedimento temporaneo, né al momento della presentazione dell'istanza di conciliazione, né durante la relativa procedura presso il CORECOM competente. Inoltre, nonostante lamenti un disservizio durato circa 60 giorni, non ha intrapreso alcuna azione tempestiva. Per tali motivi ha concluso domandando il rigetto di tutte le

domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto. Successivamente, il ricorrente 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 a insistere nelle richieste già formulate, ha contestato le deduzioni avversarie. In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 13 novembre 2024, la resistente ha ribadito la correttezza del proprio operato, declinando ogni responsabilità. Dall'altra parte, l'istante ha insistito nelle proprie richieste per come formulate nell'atto introduttivo. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande della parte istante possono essere accolte parzialmente nei limiti di seguito indicati. In via preliminare si rigetta la richiesta di indennizzo per la cattiva gestione del cliente non essendo tale fattispecie contemplata dal vigente quadro regolamentare di cui alle delibere n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni e Delibera Agcom n. 347/18/CONS. Nel merito l'istante lamenta il malfunzionamento del servizio internet consistito in continue cadute di connessione, secondo quanto affermato dallo stesso nella descrizione dei fatti e confermato dal retrocartellino allegato in atti dalla società resistente. 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, la TIM 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 entro le tempistiche contrattuali, garantendogli la continuità del servizio. Dall'esame del retrocartellino, prodotto dall'operatore, da cui emerge la sussistenza di un guasto alla linea dati relativo all'utenza n. 0965130xxxx nel periodo in cui a dire dell'istante si sarebbe verificato il disservizio, risulta una segnalazione effettuata il 27 settembre 2023, chiusa il giorno stesso, non essendo stato riscontrato alcun guasto e altre segnalazioni a breve distanza di tempo, atteso che la segnalazione successiva, secondo quanto risulta dalla documentazioni in atti, è stata effettuata il 2 ottobre e successivamente per la stessa tipologia di disservizio ne è seguita un'altra ancora il 16 novembre chiusa il 24 novembre. Ciò lascia presupporre la continuità del disservizio, e – stando ai fatti descritti – che il guasto segnalato il 27 settembre 2023 non sia stato eliminato definitivamente, essendosi protratto sino al 24 novembre. In relazione al periodo precedente e a quello successivo, sebbene l'istante abbia sostenuto la persistenza di un unico e prolungato da agosto 2023 sino al 30 gennaio 2024, occorre rilevare che non vi è prova in atti di segnalazioni antecedenti a quella effettuata il 27 settembre 2023, né di segnalazioni o reclami scritti relativi al periodo successivo alla chiusura dell'ultima segnalazione avvenuta il 24 novembre 2023. A tale proposito si evidenzia che l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile allorquando il disservizio venga segnalato dal cliente. Tale esigibilità – va da sé - non può essere pretesa in assenza di segnalazione. E' vero sì che l'onere della prova della rimozione del disservizio segnalato, ricade sul gestore, ma è incontrovertibile che sul cliente grava l'onere della segnalazione del problema; in difetto, nessun addebito potrebbe gravare sull'operatore. Per il che, deve ritenersi che si sia verificato un unico guasto all'utenza telefonica nel periodo in contestazione dal 27 settembre al successivo 24 novembre. Di conseguenza, si ravvisa la responsabilità della resistente, per inadempimento contrattuale ex art. 1218 c. c., per non aver provveduto alla eliminazione definitiva del disservizio e per non aver garantito dunque una continua e regolare erogazione del servizio nel periodo sopra indicato. All'acclarata responsabilità dell'operatore, consegue, a suo carico, la corresponsione all'istante di un indennizzo per il malfunzionamento di entrambi i servizi, posto che l'istante ha lamentato il funzionamento inefficiente anche del servizio voce e l'operatore ha confermato la scarsa qualità del segnale di rete, da computarsi in base al parametro previsto ai sensi dell'art. 6, comma 2, dell'Allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS. In relazione al periodo indennizzabile, come già evidenziato, si ritiene di individuare il dies a quo al 27 settembre 2023 (data prima segnalazione), e il dies ad quem al 24 novembre 2023 (data chiusura definitiva del disservizio), esclusi i giorni previsti dalle C.G.A. per la eliminazione del disservizio, per un totale di giorni. Perciò, la resistente è tenuta a liquidare all'istante, a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio dati, l'importo di euro 342,00 (trecentoquarantadue/00), così calcolato: 57 g X 3 X 2 utenza business. Si rigetta la richiesta di rimborso delle fatture pagate nel periodo in cui si è verificato il disservizio lamentato, atteso che non vi è prova in atti dell'avvenuto pagamento delle stesse e l'istante ha comunque usufruito dei servizi trattandosi di malfunzionamento della linea dati caratterizzato da continue cadute di connessione. In ogni caso si ritiene che il guasto subito venga adeguatamente ristorato dalla corresponsione dell'indennizzo

sopra quantificato (Cfr. Co.re.com. Sardegna Delibera n. 12/21). In relazione alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, dalla documentazione esaminata emerge che alla prima segnalazione di guasto del 27 settembre 2023 (segnalazione n. AC00868684829) è stato dato riscontro con la chiusura del disservizio avvenuta il successivo 24 novembre. Cosicché, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per la ritardata risposta al reclamo, in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2. Per la determinazione dell'indennizzo, si applica l'art. 12, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS che ha modificato il Regolamento Indennizzi di cui all'All. A) della Delibera 73/11/CONS. Nel caso di specie, il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 27 settembre 2023 (data della prima segnalazione) e il 24 novembre 2023 (data della chiusura del dissevvizio) corrispondente a 13 giorni (decurtati i giorni previsti dalle Delibere Agcom e dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Perciò si riconosce all'utente un indennizzo di € 32,50 (trentadue/50) così calcolato: 13 g X 2,50.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 22/05/2024, è tenuta a liquidare a G.F. , mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme: - € 342,00 (trecentoquarantadue/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio dati, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; - € 32,50 (trentadue/50) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Maurizio Priolo