

## **DELIBERA N. 14**

**XXXXX XXXXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/490895/2022)**

### **Il Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Il Corecom Abruzzo del 19/05/2022;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020, recante “*Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee*”;

*legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni"*;

**VISTA** la delibera n. 374/21/CONS del 18 novembre 2021, recante "Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni sino al 31 dicembre 2022";

**VISTA** la delibera n. 56 del 14/12/2021, avente ad oggetto "Convenzione concernente l'esercizio della delega delle funzioni tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni d'Abruzzo – Presa d'atto della proroga della convenzione per l'anno 2022";

**VISTA** l'istanza di **XXXXXX XXXXXX** del 14/01/2022 acquisita con protocollo n. 0013163 del 14/01/2022;

**VISTI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, rappresentato dall'Avv. **XXXXXXXXX**, lamenta l'illegittima interruzione da parte del gestore Tim dei servizi voce e dati relativi all'utenza affari 085/814109 a partire dal 12/10/2021, oltre che la mancata lavorazione da parte del medesimo operatore di n. 21 reclami telefonici a riguardo sporti.

In base a tali premesse, l'utente allega una fattura del 16/10/2021 riferita al mese di Settembre 2021 e chiede:

- i. la riattivazione dei servizi voce e dati interrotti
- ii. il riconoscimento della somma di € 1.500,00 a titolo di:
  - a. indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati

b. indennizzo per la mancata risposta ai 21 reclami

A seguito del deposito dell'istanza di definizione, in data 17/01/2022 il Corecom Abruzzo, ai fini dell'esaustiva conoscenza di elementi utili all'istruttoria della stessa, chiedeva alla parte istante di integrare il fascicolo documentale con l'indicazione degli estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente al gestore, ma l'istante ometteva di dare seguito a quanto richiesto.

Tuttavia, in occasione del deposito delle memorie di replica, parte istante sottolineerà la valenza di reclamo ascrivibile ai due GU5 depositati in data 01/12/2021, il primo, in costanza del procedimento volto al tentativo di conciliazione, e in data 04/02/2022, il secondo, nel corso del procedimento di definizione de qua, dichiarando più in particolare: "In merito a quanto ex adverso prodotto da Tim si fa presente che proprio in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n. 179/03/CSP l'utente Di Rado, tempestivamente, in pendenza di UG, in data 01/12/2021 presentava istanza di GU5 volta a garantire la continuità dell'erogazione del servizio interrotto dal 12/10/2021. (cfr formulario allegato).

A seguito della comunicazione di avvio del procedimento n. GU5/479790/2021, il conciliatore invitava l'operatore a produrre eventuali memorie e documentazione entro 5 giorni dal ricevimento della suddetta istanza. Ebbene la controparte non allegava alcunchè e la richiesta veniva disattesa.

Seguiva pertanto il provvedimento temporaneo del 13/12/2021 in cui il responsabile della struttura disponeva che la Tim Spa provvedesse a ripristinare tutti i servizi correlati alla numerazione 085 XXXXX entro il giorno 20/12/2021, comunicando l'avvenuta ottemperanza nelle seguenti 48 ore. In data 22/12/2021 Tim comunicava che il settore tecnico aveva accertato l'esistenza di un guasto rilevante e che erano necessarie ulteriori attività e solo il 03/01/2021 finalmente avveniva la fatidica comunicazione di avvenuta ottemperanza in cui si affermava che l'intervento era stato eseguito.

Si fa presente, inoltre, che il sopracitato disservizio si ripeteva in pendenza di GU14, infatti in data 04/02/2022 l'utente ripresentava istanza di GU5 segnalando che dal 25/01/2022 la linea risultava nuovamente interrotta provocando per l'ennesima volta grade disagio alla vostra cliente. A conclusione del procedimento di GU5/497504/2022 In data 14/02/2022 Tim Spa comunicava che la linea era funzionante dopo l'effettuazione di intervento al box e collaudo.

Alla luce di quanto sopra esposto si invita la controparte a prendere contezza dei fascicoli dei 2 procedimenti di GU5, dei quali, al fine di facilitarle lo svolgimento della faticosa incombenza, si indicano di seguito gli estremi: GU5/479790/2021 e GU5/497504/2022. All'esito si ritiene che sarà assai arduo, anche per un prestigioso studio legale come "Bird and Bird" sostenere la tesi dell'assenza di reclami.

Si insiste pertanto affinché codesto Co.re.com Abruzzo, alla luce di quanto appena esposto, condanni la Tim a corrispondere gli indennizzi previsti dalla legge in favore del ricorrente per complessivi 52 giorni di disservizio".

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore osserva nel merito: "... l'istante sostiene di aver subito non meglio precisati malfunzionamenti che dal 12.1.2021, fino a data non indicata, avrebbero impedito l'uso dei servizi telefonici.

Le doglianze dell'istante, tuttavia, non sono fondate. Da verifica interna, infatti, non si rinvencono malfunzionamenti indennizzabili, nel periodo oggetto di contestazione.

La linea 085 XXXXX non è stata interessata da alcun disservizio imputabile a TIM. Nulla potrà, pertanto, essere riconosciuto a favore della parte istante. Peraltro, a fronte delle doglianze di controparte, non sono nemmeno presenti validi reclami o contestazioni tempestive, volte a porre l'operatore in condizione di verificarne la fondatezza e, eventualmente, risolvere le problematiche.

La mancanza di prova circa l'invio di idonee segnalazioni/reclami assume rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della delibera n. 179/03/CSP che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica.

Chiarisce, infatti, l'Autorità (v. ex multis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato, tempestivamente da parte del cliente. In tema di disservizi indennizzabili, infatti, la normativa di settore, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ritiene in maniera costante che "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore ..... qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore.

Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione” (si vedano delibera 69/11/CIR, delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/ CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). Ebbene, nel caso di specie, tale prova gravante sull’istante, non è stata in ogni caso fornita, nonostante l’espressa richiesta del Corecom sul punto.

La mancanza di un tempestivo reclamo, pertanto, rende comunque la domanda non fondata, secondo la ricostruzione effettuata dall’istante.

A ciò si aggiunga che l’assenza di prova dell’invio di reclami dovrebbe condurre, comunque, il Corecom a rigettare tutte le domande avversarie, in virtù del combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui, da un lato, ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo ("Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell’indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell’utente") e, dall’altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da "continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato("Sono esclusi gli indennizzi previsti dal 4 presente regolamento 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 venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte").

A mente della normativa citata, quindi, non è possibile riconoscere alcun indennizzo nell’ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo, rispetto alla problematica oggetto di contestazione o, comunque, quando non sia puntuale o opportunamente documentato, come nel caso di specie. Non sussistono i presupposti per riconoscere a favore dell’istante nessuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Per le medesime ragioni non è possibile riconoscere storni o rimborsi. Nessuna delle domande formulate della parte istante potrà, pertanto, essere accolta. P.Q.M. TIM S.p.A. chiede al Corecom Abruzzo di voler: 1.

Nel merito, respingere l’avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto e, comunque, in quanto non provata per i motivi sopra esposti.”.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Come descritto in premessa, la controversia si fonda sull'asserita interruzione dei servizi voce e dati lamentata dall'utente rispetto alla propria utenza business 085/814109 a partire dal 12/10/2021.

Parte istante asserisce di aver sporto a riguardo 21 reclami telefonici di cui, tuttavia, non indicherà i corrispondenti elementi identificativi utili a fini probatori nella presente sede. Depositerà comunque n. 2 istanze GU5 di cui, la prima (GU5/479790/2021), inviata al Corecom in data 01/12/2021, lo porterà ad ottenere il ripristino dei servizi in data 03/01/2022, e la seconda (GU5/497504/2022), la depositerà in data 04/02/2022 a causa di una successiva interruzione dei servizi subita asseritamente a far data dal 25/01/2022 e definitivamente risolta dal gestore in data 14/02/2022.

La richiesta di ripristino dei servizi voce e dati di cui al punto i. risulta, pertanto, esaudita in esito ai due descritti procedimenti cautelari avviati.

Per quanto concerne la richiesta di cui al punto ii. in ordine all'indennizzo per la sospensione subita, attesa la mancata indicazione da parte dell'istante di elementi descrittivi utili all'individuazione degli stessi dal punto di vista temporale, oltre che descrittivo e numerico, sebbene appositamente esortato a farlo dal Corecom mediante richiesta di integrazione documentale ad hoc, alcun indennizzo può essere riconosciuto al richiedente rispetto all'asserita interruzione risalente al 12/10/2021 poiché di nessuno dei 21 reclami l'istante ha fornito prova o dettagli di sorta. Utili ai fini del riconoscimento del descritto indennizzo sono, invece, i due procedimenti cautelari attivati nei termini che si procede ad illustrare.

Se è vero, infatti, che sulla scorta del principio sancito dall'art. 2697 c.c. che prevede: "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento", come rammentato dall'operatore nelle proprie memorie difensive, la consolidata giurisprudenza Agcom ritiene che: "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore ... qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore" e che, alla luce del combinato disposto di cui agli artt. 13 e 14, c. 4 del vigente Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS, come successivamente modificata e integrata con Del. 347/18/CONS, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo, assurgendo, pertanto, a presupposto indefettibile al fine predetto, sempre secondo la costante giurisprudenza Agcom, il procedimento di temporaneo d'urgenza avviato dall'utente rappresenta ex se un reclamo e la data del corrispondente deposito vale come dies a quo per il calcolo dell'indennizzo di cui trattasi.

Pertanto, alla luce di quanto sin qui evidenziato e ritenendo, sulla scorta della descrizione dei fatti formulata dalla parte istante e della dichiarazione di Tim in data

22/12/2021 in costanza di procedimento GU5/479790/2021 di riscontro “guasto rilevante”, che il disservizio oggetto di controversia corrisponda alla fattispecie della completa interruzione di cui all’art. 6, comma 1 del vigente Regolamento Indennizzi, ai sensi del combinato disposto del citato comma (“In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all’operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d’interruzione.”) e dell’art. 13, c. 3 del medesimo Regolamento (“... se l’utenza interessata dal disservizio è un’utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7 ...”), per il periodo intercorso dal 02/12/2021 (vale a dire 24 ore dopo la data di avvenuto deposito del GU5/479790/2021, così come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto Tim business reperite sul corrispondente sito internet) al 03/01/2022 (data di avvenuto ripristino dei servizi voce e dati), l’operatore Tim S.p.A. dovrà corrispondere alla parte istante l’indennizzo di € 768,00 ( $\text{€ } 6,00 * \text{n. } 2 \text{ servizi principali} * 32 \text{ gg.} * 2 - \text{utenza affari}$ ).

Specularmente a quanto sin qui precisato, ai sensi della medesima normativa descritta, per l’interruzione occorsa dal 05/02/2022 (vale a dire 24 ore dopo la data di avvenuto deposito del GU5/497504/2022, così come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto Tim business reperite sul corrispondente sito internet) al 14/02/2022 (data di avvenuto ripristino dei servizi voce e dati), l’operatore Tim S.p.A. dovrà corrispondere alla parte istante l’indennizzo di € 216,00 ( $\text{€ } 6,00 * \text{n. } 2 \text{ servizi principali} * 9 \text{ gg.} * 2 - \text{utenza affari}$ ).

Nulla è dovuto, infine, rispetto alla richiesta di indennizzo di cui al punto iii. per la mancata risposta agli asseriti 21 reclami telefonici alla luce di quanto già esposto in ordine alla mancata dimostrazione degli stessi da parte dell’istante. Peraltro, anche laddove fosse stata fornita evidenza a riguardo da parte dell’istante, nessun indennizzo sarebbe stato riconoscibile per la mancata risposta ai reclami in quanto lo stesso sarebbe risultato assorbito dalla liquidazione dell’indennizzo per il disservizio subito dall’istante, così come costantemente sostenuto dall’Agcom in tali fattispecie.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

**DELIBERA**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra XXXXX XXXXX nei confronti dell'operatore Tim SpA, nei termini sopra evidenziati.

2. La società Tim SpA è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo pari ad € 984,00 (novecentoottantaquattro/00) ai sensi e per gli effetti del combinato disposto di cui all'art.6, c. 1 e all'art. 13, c. 3 della delibera n. 73/11/CONS, come successivamente modificata ed integrata, per l'interruzione completa dei servizi voce e dati nei periodi indicati in premessa.

3. 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 e del Corecom.

4. 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.

5. 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.

L'aquila 19.05.2022

f.to Il Presidente  
Avv. Giuseppe La Rana