AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 29

XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/470441/2021)

Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 23/12/2022;

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 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*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l'istanza di del 29/10/2021 acquisita con protocollo n. 0428007 del 29/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La posizione dell'istante. La parte istante nella descrizione dei fatti, su formulario GU14, dichiara quanto segue: Dal mese di Agosto 2020 il servizio di telefonia fissa risultava interrotto dal momento che non mi consentiva di ricevere e di inoltrare telefonate. Ho contattato più volte il servizio Clienti TIM per segnalare il guasto ma la riparazione non è stata mai eseguita neanche dopo l'intervento dell'Avv. Gianfranco Di Stasi del Foro di Campobasso. La Tim, quindi, ha continuato a mandare le fatture di pagamento per un servizio non offerto e nonostante fosse intervenuta la risoluzione

contrattuale ex art. 1454 c.c. a seguito della diffida dell'Avv. Di Stasi del 07.09.2020, rimasta priva di riscontro. Lo stesso difensore, sempre per mio conto, ha provveduto successivamente a contestare le fatture emesse dalla Tim ma la stessa Compagnia Telefonica, anche in tal caso, non ha mai ritenuto di fornire alcun riscontro, nè ha provveduto, da quanto mi risulta, a d In ordine all'indennizzo del malfunzionamento dell'utenza telefonica domestica n. 0874. La società Tim Spa esordisce che alcun indennizzo sarebbe dovuto al Sig. in quanto, a suo dire, la linea telefonica fissa sarebbe stata sempre attiva e funzionante tranne che per alcuni periodi, per i quali aveva comunque provveduto a riparare il guasto nei termini di cui alla condizioni generali di abbonamento del servizio telefonico. A tal fine depositava uno specifico elenco denominato trouble ticket. Ebbene, la predetta documentazione viene impugnata e contestata non avendo la stessa alcun valore probatorio essendo solo un atto di parte, non formata in contraddittorio, peraltro priva di sottoscrizione. Infatti, ciò costituisce un check automatico del sistema gestionale della Società Tim Spa ma non certamente esclude che l'inconveniente lamentato dal si sia prolungato, come in effetti è stato. La Tim Spa si è limitata a lavorare solo parte delle segnalazioni effettuate dal senza mai risolvere il mancato funzionamento della linea telefonica fissa 0874. e ciò sin dall'Agosto 2020. Infatti, neanche dopo la missiva di questo difensore del 07/09/2020, la Tim Spa è venuta a risolvere il guasto né ha provveduto a darvi riscontro, tanto che ha di fatto determinato la risoluzione ex lege del contratto (art. 1454 c.c.). Le segnalazioni del disservizio venivano reiterate nella nota del 16/10/2020, inviata a mezzo in pari data, nella Pec del 03/11/2020 ed, infine, nella nota del 14/12/2020 anche questa inviata a mezzo Pec in pari data, a seguito delle illegittime richieste di pagamento da parte della Tim Spa. Infatti, stante il servizio telefonico non funzionante e l'intervenuta risoluzione contrattuale ex art. 1454 c.c., non avendo la Tim Spa risolto il guasto nei termini decorrenti dal 07/09/2020, le somme richieste a titolo di canone mensile del servizio telefonico risultavano illegittime e, quindi, non dovute, onde si diffidava a non inviare ulteriori richieste di pagamento. A tutte queste segnalazioni, la TIM Spa non ha mai dato riscontro, onde la annunciata correttezza e diligenza di Tim non risulta assolutamente ravvisabile nel predetto rapporto contrattuale non essendosi della Società mai prodigata a trovare una soluzione e/o un contraddittorio con lo scrivente continuando invece a fatturare ulteriormente ed immotivamente. Tale situazione ha causato al persona anziana, notevoli problemi e danni non potendo interloquire con i suoi familiari e trovare assistenza da parte degli stessi e/o di altre persone nel bisogno quotidiano. E' evidente che, ai sensi dell'art. 1218 c.c., la Tim Spa, in assenza di prova contraria, è responsabile del disservizio subito dal . In forza del citato principio sull'onere probatorio e considerata la assoluta mancanza di prova contraria da parte dell'operatore in ordine ai disservizi lamentati nonché di prova circa suoi effettivi interventi risolutivi o circa l'esistenza di cause esimenti della sua responsabilità, deve ritenersi che la condotta dell'operatore non sia stata conforme al principio sancito dall'art. 3 comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP, secondo il quale i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzione, nè al principio fondamentale di continuità previsto dalla Carta dei Servizi di Tim, che si allega, nel quale alla voce "Principi fondamentali" l'operatore si impegna altresì, nei casi di irregolare

funzionamento o interruzione del servizio, a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell'interruzione e minimizzare il disagio arrecato al cliente. Peraltro, il presunto accredito di € 15,60 da parte della Tim Spa non è stato mai ricevuto dal , atteso che tale importo doveva essere corrisposto direttamente allo stesso istante, non potendo scomputarsi dalla fattura emessa del 16/01/2021, data in cui il rapporto contrattuale era ormai cessato. Alla luce di ciò, sussiste il legittimo diritto del di ricevere un indennizzo proporzionato al disagio subito per il periodo di totale interruzione dell'utenza di cui trattasi, a far data dal mese di Agosto 2020 e fino all'intervenuta risoluzione contrattuale, durante il quale l'istante non ha mai usufruito del servizio "Tutto Voce". Legittimità dell'indennizzo per mancata lavorazione della risoluzione contrattuale e della disattivazione della linea telefonica Infondata è l'eccezione secondo cui la comunicazione del 07/09/2020 non sarebbe stata presa in considerazione, in quanto, a dire della Tim, inoltrata da un presunto delegato senza prova della sua qualità ovvero senza delega a reclamare. Forse sfugge alla difesa della Tim Spa che la "delega/procura" è stata rilasciata dall'Assistito per iscritto in calce alla lettera di diffida. Quindi, in quanto visibile, la Tim avrebbe potuto agevolmente prendere atto della sottoscrizione per ratifica ed accettazione della predetta diffida anche da parte del e, quindi, dell'esistenza del potere rappresentativo dello scrivente. Qualora, invece, la Tim avesse ritenuto non valido tale documento, avrebbe dovuto prontamente comunicare all'utente l'incompletezza della documentazione, evitando il protarsi della illegittima fatturazione. - Fatta questa doverosa precisazione, errata è anche l'ulteriore affermazione della Tim Spa secondo cui l'istante avrebbe regolarmente usufruito dei servizi offerti da Tim sino alla cessazione dell'utenza avvenuta a seguito di regolare disdetta a giugno 2021. Ebbene, come già detto in precedenza, il , dall'Agosto 2020 e fino all'intervenuta risoluzione contrattuale, non ha utilizzato l'utenza residenziale 0874.799221 in quanto non funzionante né tantomeno ha utilizzato detta utenza fino a Giugno 2021, come vorrebbe far credere la Tim, adducendo che solo in tale data il avrebbe formalizzato la disdetta che, invece, era già intervenuta a seguito della diffida ad adempiere inviata a mezzo del sottoscritto procuratore in data 07/09/2020. Ad ogni modo, ove mai esistesse una diffida data Giungo 2021, si invita controparte a produrla per verificarne la veridicità del contenuto e della eventuale sottoscrizione. La chiusura della posizione del nel Giungo 2021 è avvenuta a seguito di una scelta amministrativa della Tim e non già per volontà del , atteso che l'UNICO atto da questi inviato e sottoscritto è quello del 07/09/2020, a cui la Tim ha deliberatamente scelto di non dar seguito. Le argomentazioni della Tim celano una ben diversa situazione non rispondente agli intercorsi rapporti. Ne deriva, quindi, che la richiesta di indennizzo, per la mancata lavorazione del recesso per risoluzione contrattuale ex lege (art. 1454 c.c.), risulta legittima. A tal fine si richiamano i principi di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa e dell'applicazione analogica di cui all'art. 13, comma 7, All. A della Delibera n. 347/18/CONS che stabilisce: "per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi similari, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità". Pertanto, l'inadempimento

della Tim, deve essere oggetto di indennizzo avendo tale situazione generato per l'utente un disagio indennizzabile trovando applicazione, in via analogica, la predetta norma regolamentare. Legittimità e fondatezza dell'indennizzo sul mancato riscontro ai reclami inoltrati alla Tim Spa Infine, deve rilevarsi che dagli atti, stante la contestazione dell'odierno istante, non vi è prova dell'avvenuto riscontro ai citati reclami da parte dell'operatore. L'affermazione secondo cui i reclami del 07/09/2020, del 03/11/2020, del 16/10/2020 e del 14/12/2020 non sono stati presi in considerazione per mancanza di delega dello scrivete è circostanza del tutto incoerente ed infondata, laddove invece, come già detto in precedenza, gli stessi reclami provenivano dal sottoscritto, quale procuratore del avendo questi espressamente dato specifico mandato a contestare il disservizio in questione, sottoscrivendo e ratificando il contenuto della missiva del 07/09/2020. Quindi, la ricezione delle legittime "diffide" obbligava la Tim a verificarne il contenuto e ad attivarsi per la lavorazione della pratica. Solo nel caso in cui lo stesso operatore avesse ritenuto che le modalità di invio delle richieste non soddisfavano l'iter amministrativo aveva l'obbligo di comunicarlo al fine di procedere alla loro regolarizzazione. Infondata, inoltre, è la mancata prova dei reclami, atteso che gli stessi, oltre ad essere stati ritualmente sottoscritti, anche digitalmente, sono stati inoltrati a mezzo PEC all'indirizzo telecomitalia@pec.telecomitalia.it in data 07/09/2020 (nella stessa data anche a mezzo Fax al n. 800000187), il 16/10/2020 (anche a mezzo Fax al 800000187), il 03/11/2020 ed il 14/12/2020, come risulta dalle ricevute di avvenuta consegna già depositate. La Pec ha valenza giuridica, al pari di una raccomandata con ricevuta di ritorno. Le ricevute dei messaggi, allegate in atti, costituiscono prova legale dell'invio, della ricezione e del contenuto dei predetti messaggi, anche in caso di contenzioso. Quindi, la prova della tempestiva segnalazione all'operatore assume un particolare rilievo in questa sede, atteso che l'operatore aveva preciso obbligo di provvedere alla risoluzione del disservizio. In presenza del malfunzionamento, infatti, l'intervento del gestore era doveroso ed esigibile allorquando è stato segnalato, come nel caso di specie, da parte del cliente. La situazione dimostra ictu oculi che la società Tim Spa, a fronte della interruzione del servizio voce a far data dal 01/08/2020 non si è attivata minimamente, come dalla stessa confermato, per effettuare il dovuto intervento tecnico in loco, lasciando il per più di un mese senza linea telefonica, ovvero fino all'intervenuta risoluzione contrattuale ex art. 1454 c.c.. Tale illegittimo comportamento dell'operatore porta, senza alcun dubbio, al riconoscimento dell'indennizzo in favore del ricorrente. Storno delle fatture dal mese di Agosto 2020 e fino alla data di definizione della presente controversia Infine, deve ribadirsi e richiedersi lo storno delle fatture dal mese di Agosto 2020 e fino alla data in cui la Tim ha ritenuto arbitrariamente di chiudere la posizione amministrativa del Infatti, la Tim non solo ha emesso fatture per un servizio telefonico non funzionante, ma ha continuato ad inviarle anche dopo l'intervenuta risoluzione contrattuale, prontamente contestate. A tal proposito, si richiama il consolidato orientamento Agcom per cui devono essere considerate illegittime le fatture emesse successivamente all'intervenuta risoluzione contrattuale (Cfr. delibere Agcom nn. 103/10/CIR, 137/10/CIR, 140/CIR, 24/11/CIR, 75/11/CIR). Pertanto, in applicazione della normativa richiamata, devono essere stornare le fatture emesse a partire dal mese di Agosto 2020 e deve essere regolarizzata la posizione contabile- amministrativa

dell'utente, onde evitare che lo stesso possa andare incontro ad eventuali illegittime richieste di pagamento da parte della Tim Spa. Tanto ulteriormente precisato e replicato, questa difesa si riporta, ne riportarsi alle richieste tutte formulate in atti, insiste affinché il Corecom Molise adito Voglia riconoscere al Sig. l'indennizzo richiesto quantificato nella somma complessiva di € 900,00, oltre competenze professionali. Disattivare la linea telefonica essendo ormai risolto il rapporto contrattuale. Richiesta: 1) Indennizzo per completa interruzione del servizio di telefonia fissa. 2) Indennizzo per mancata risposta al reclamo/diffida. 3) Indennizzo per mancata disattivazione della linea fissa. 4) Storno delle Fatture dal mese di Agosto 2020 alla data di definizione della presente controversia. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 900.00

2. La posizione dell'operatore

La posizione dell'operatore L'operatore nelle proprie memorie difensive afferma quanto segue: TIM, in persona del suo procuratore Dott. Iacopo Fuscagni, munito dei necessari poteri conferitigli per atto Notaio Sandra De Franchis del 29 novembre 2018 Rep. n. 10611, Racc. n. 5048 e rappresentata e difesa ai fini del presente procedimento, in via tra loro disgiunta, dagli Avv.ti Arturo Leone e Alessandro Berti Arnoaldi Veli, in virtù di procura in calce alla presente memoria, intende prendere posizione sull'istanza in oggetto esponendo quanto segue. All'udienza del 14 ottobre 2021 innanzi al Corecom a seguito dell'istanza di conciliazione, le parti precisavano le rispettive posizioni senza tuttavia addivenire ad alcun accordo transattivo, nemmeno parziale e pertanto il conciliatore si limitava a prendere atto della mancata conciliazione. Con comunicazione datata 17 gennaio 2022 il Corecom comunicava a TIM l'avvio del procedimento di definizione della controversia in oggetto con indicazione di termini per il deposito di memorie e repliche. Utenza fissa, privata, n. 0874 cessata. La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sul presunto malfunzionamento dell'utenza oggetto del presente procedimento dal mese di agosto 2020, sulla presunta tardiva lavorazione della richiesta di disdetta e sul presunto mancato riscontro ai reclami asseritamente inoltrati all'operatore. Sulla scorta di tali premesse, l'istante chiede a TIM: "1) Indennizzo per completa interruzione del servizio di telefonia fissa. 2) Indennizzo per mancata risposta al reclamo/diffida. 3) Indennizzo per mancata disattivazione della linea fissa. 4) Storno delle Fatture dal mese di Agosto 2020 alla data di definizione della presente controversia.". L'istante quantifica i predetti rimborsi o indennizzi richiesti in euro 900,00. 1. Sulla infondatezza della richiesta di indennizzo per il presunto malfunzionamento dell'utenza n. 0874 1.1. Parte istante lamenta genericamente il presunto malfunzionamento della linea telefonica per l'utenza oggetto del presente procedimento dal mese di agosto 2020 e chiede l'indennizzo previsto dalla normativa regolatoria. In verità, la ricostruzione fornita da controparte corrisponde solo parzialmente alle risultanze dei sistemi interni di Tim e sono quindi necessarie alcune precisazioni. Da quello che consta all'operatore l'utenza in parola è sempre stata attiva e funzionante tranne che in alcuni casi sporadici ed isolati (nello specifico dall'elenco dei trouble ticket si evince che l'utente ha subito dei malfunzionamenti in data 17 luglio 2019,

25 maggio 2020 e dal 18 agosto al 21 agosto 2020 doc.1) e controparte non è in grado di dimostrare il contrario stante l'assenza di allegazioni probatorie sul punto. Tutti i malfunzionamenti sia per il servizio voce che dati che si sono verificati sulla linea in parola sono stati immediatamente risolti dall'operatore quasi sempre nella medesima giornata (o comunque entro due giorni lavorativi dalla segnalazione di guasto in applicazione dell'art. 15 delle condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico doc.2) Ed infatti ai sensi dell'art. 15 delle predette condizioni generali "TIM si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati. 3. Ai soli fini della rilevazione circa il rispetto degli obiettivi di qualità del Servizio Universale, entro il secondo giorno successivo alla segnalazione significa entro 60 ore dalla segnalazione; entro il terzo giorno significa entro 78 ore dalla segnalazione; entro il quarto giorno significa entro 96 ore dalla segnalazione" (doc.2 cit.). Visto che tutte le segnalazioni di cui trattasi sono state immediatamente lavorate dall'operatore, che ha risolto il presunto malfunzionamento dell'utenza entro i predetti termini (si veda doc. 1 cit.) la richiesta di indennizzo in tal senso è infondata. Senza recesso dalle precedenti considerazioni si rileva, inoltre, che l'operatore in ottica di particolare attenzione nei confronti del cliente ha già corrisposto al Sig. la somma di euro 15,60 per il guasto che si è verificato il 18 agosto 2021 mediante il relativo accredito nella fattura emessa 16 gennaio 2021 (doc.3). Tale circostanza dimostra la correttezza e la diligenza della condotta di Tim che si è sempre immediatamente adoperata per la risoluzione delle segnalazioni di guasto ricevute dall'utente. Alla luce delle suesposte considerazioni e tenuto conto della condotta diligente dell'operatore la richiesta di indennizzo per il presunto malfunzionamento dell'utenza n. 0874 è quindi infondata e dovrà essere rigettata. 2. Sull'infondatezza della richiesta di indennizzo per la presunta tardiva lavorazione della richiesta di disdetta. 2.1. Parte istante lamenta anche la presunta tardiva lavorazione della richiesta di disdetta asseritamente inoltrata a Tim nel mese di settembre 2020. L'utente a sostegno delle proprie deduzioni ha depositato nel fascicolo documentale un reclamo del 7 settembre 2020 che, in base a quanto riferito da controparte, dimostrerebbe la volontà del Sig. di cessare l'utenza oggetto del presente procedimento. Tuttavia, detto reclamo (così come gli altri depositati in atti) non può essere preso in considerazione poiché si tratta di una comunicazione inoltrata da un presunto delegato, il quale, non ha fornito prova della propria qualità e cioè di essere un soggetto con apposita "delega a reclamare". Sul punto è di recente intervenuto il Corecom Lombardia, che con determina resa nel procedimento GU14/196341/2019 ha stabilito che "Non può essere accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo considerato che la comunicazione inviata con Pec (..), non può essere intesa come reclamo. Innanzitutto, non proviene da un soggetto legittimato a proporlo, non essendo accompagnata da una delega o da un mandato (...), e risultando altresì priva del

documento di riconoscimento dell'intestatario della linea. Si tratta inoltre di una segnalazione assai vaga e indeterminata nel contenuto, dovendo invece, il reclamo, per essere considerato tale, quanto meno indicare chiaramente la tipologia di disservizio lamentata per l'evidente esigenza di consentire all'operatore di effettuare le verifiche del caso ed eventualmente intervenire per risolvere il problema segnalato dall'utente". Sostanzialmente tutti i documenti depositati da controparte (ivi compreso il reclamo di settembre 2020) non hanno alcun valore probatorio. Ed infatti, da quello che consta all'operatore, l'istante ha regolarmente usufruito dei servizi offerti da Tim sino alla cessazione dell'utenza avvenuta a seguito di regolare disdetta a giugno 2021. Pertanto, le richieste avanzate dall'utente sono infondate e dovranno essere inesorabilmente rigettate. 2.2. Parte istante, inoltre, richiede genericamente ed impropriamente un indennizzo per la tardiva lavorazione della richiesta di disdetta. Sul punto occorre precisare che la mancata/tardiva lavorazione della disdetta da luogo allo storno/rimborso non certo ad indennizzo. In applicazione della giurisprudenza costante dell'Agcom, invero, la mancata lavorazione di una disdetta non sarebbe mai produttiva di indennizzi e, per tale motivo, non potrebbe essere oggetto di scrutinio da parte dei Corecom, come stabilito dalla prassi ormai costante sul punto ("l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità", cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR); resta salva, ovviamente, la sola eventuale declaratoria di non debenza delle somme addebitate, per l'utenza interessata, successivamente alla richiesta di cessazione (eventualità che certamente nel caso di specie non potrebbe concretizzarsi). Anche per tale ulteriore motivo la domanda di indennizzo per la presunta tardiva lavorazione della richiesta di disdetta dovrà essere respinta. 3. Sulla infondatezza della richiesta di indennizzo per il presunto mancato riscontro ai reclami asseritamente inoltrati all'operatore. Parte istante lamenta, infine, una presunta carenza di interlocuzione da parte dell'operatore. A sostegno delle proprie deduzioni controparte ha depositato nel fascicolo documentale i reclami asseritamente inoltrati via pec all'operatore in data 7 settembre 2020, 3 novembre 2020, 16 ottobre 2020 e 14 dicembre 2020, che, tuttavia, come ampiamente dedotto al paragrafo 2.1, non possono essere presi in considerazione poiché si tratta di comunicazioni inoltrate da un presunto delegato, il quale, non ha fornito prova della propria qualità e cioè di essere un soggetto con apposita "delega a reclamare". Sul punto, giova ricordare che, per costante giurisprudenza del Corecom, ai fini della corresponsione dell'indennizzo, è necessario che l'istante dimostri di aver effettivamente e validamente trasmesso il reclamo all'operatore. (cfr. Delibera DL/186/15/CRL, secondo cui, "il reclamo non può ritenersi validamente avanzato", non essendoci "prova dell'inoltro mediante A/R, cioè secondo la modalità prescritta"). A mente del regolamento applicabile, quindi, non è possibile riconoscere alcun indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo rispetto alla problematica oggetto di contestazione e, a

fortiori, quando tale reclamo non è stato inoltrato o, comunque, non è stato opportunamente documentato, come nel caso di specie. Infatti, come evidenziato, manca in atti la prova dell'effettivo inoltro dei reclami in parola. Anche sotto tale profilo, dunque, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, deve essere supportata dalla prova, con onere a carico di parte istante, dell'effettivo invio del reclamo stesso e della conferenza del reclamo al disservizio/problematica lamentata; prova che, nel caso di specie, come dedotto non è stata allegata. Nessuna delle domande avversarie risulta, pertanto, meritevole di accoglimento. TIM S.p.A. chiede al Corecom Molise di voler: nel merito, respingere l'istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto e comunque sfornita di prova per i motivi sopra esposti.

3. Motivazione della decisione

Si ritiene che la domanda dell'istante possa essere parzialmente accolta per le motivazioni illustrate di seguito. - In merito alla richiesta di indennizzo per mancata lavorazione della disdetta questa deve essere rigettata, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la sola possi-bilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti. Ciò conformemente a quanto sostenuto da Agcom che non rav-visa l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile per la ritardata disattiva-zione: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manife-sta di non avere più l'interesse all'adempimento della prestazione, pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con il recupero o lo storno delle somme addebitate successivamente alla cessa-zione del contratto) ritine che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzio-ne del contratto non comporti per l'utente un disagio indennizzabile. - Altra vicenda presa in esame è quella attinente alla richiesta di indennizzo per l'interruzione della linea per motivi tecnici, inquadrabile nella categoria di in-dennizzo per malfunzionamento del servizio, allegato A, delibera n. 347/18/CONS, art. 6. Al riguardo, va segnalato che l'istante allega nella propria documentazione una pec del 07/09/2020 in cui lamenta che "dal mese di agosto 2020 la sua linea telefonica fissa non risulta funzionante…". Sul punto occorre evidenziare che l'operatore, nelle proprie memorie difensive, ritiene che le do-glianze di parte istante non possano trovare accoglimento in quanto, dall'analisi dei propri sistemi non è emerso alcun malfunzionamento. In parti-colare, l'operatore allega l'elenco dei trouble ticket: nello specifico si evince che l'istante ha subito dei malfunzionamenti in data 17/07/2019, 25/05/2020 e dal 18/08/2020 al 21/08/2020, i quali sono stati risolti dall'operatore nei tempi contrattualmente previsti nelle Condizioni generali di abbonamento al Servizio Telefonico. La delibera Agcom n. 179/03/CSP pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne de-riva che, allorquando l'utente non può pienamente godere del servizio promes-so e acquistato e l'operatore non risolve il disservizio nel rispetto dei termini previsti, il primo ha diritto ad un indennizzo, a meno che l'operatore non dimo-stri che la problematica occorsa sia dipesa da causa ad esso non imputabile, se-condo il disposto dell'art. 1218 c.c.. Tuttavia, si deve pure aggiungere che

"non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, pri-ma di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, prov-vedere alla sua risoluzione" (così delibera Agcom n. 69/11/CIR; conformi de-libere Agcom n. 9/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR, ecc.). Dunque, seppur condi-visibile la posizione dell'istante di far ricadere l'onere probatorio esclusiva-mente sull'operatore, è altrettanto vero che la contestazione dell'utente deve essere quantomeno suffragata da elementi indiziari che possano avallare l'attendibilità della pretesa. Di conseguenza, la richiesta di indennizzo per mal-funzionamento del servizio deve essere rigettata. Sulla questione riguardante la richiesta formulata dall'istante di indennizzo per mancata risposta al reclamo occorre fare chiarezza. L'istante lamenta in istanza, e ribadisce in memoria di replica, che a seguito del malfunzionamento sulla sua linea telefonica, avvenuta dal mese di Agosto sino alla cessazione del servizio, in data 07/09/2020 provvedeva, tramite il suo legale, a notificare via pec una richiesta di diffida ad adempiere per l'eliminazione di ogni disservizio lamentato e se non risolto, a ritenersi libero di rivolgersi ad altri operatori e nel contempo ad non addebitare nessun costo fino alla riattivazione della linea telefonica. Nelle memorie difensive l'operatore contesta che tale pec non possa fungere da reclamo, in quanto trattasi di comunicazione inoltrata da un presunto delegato e, di conseguenza, di non poter essere presa in considerazione. Sul punto occorre respingere la suddetta eccezione mossa dall'operatore, in quanto dalla documentazione prodotta dalla parte istante, si evince che il contenuto della già citata missiva del 07/09/2020 è stata sottoscritta e ratificata da parte istante. Sulla funzione del reclamo si rimanda alla delibera Agcom 179/03/CSP, che ha definito "reclamo":" l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazione per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Si ritiene, dunque, di riconoscere all'istante l'indennizzo all'art. 12, comma 1, del Regolamento indennizzi. In applicazione di quest'ultimo, considerato l'arco temporale indennizzabile – svolgentesi dal 07/09/2020, data di ricevimento del reclamo, fino al 14/10/2021, data dell'udienza di conciliazione, al netto dei 45 giorni di tempo a disposizione dell'operatore per fornire la risposta ai sensi della Carta dei servizi – si ritiene di riconoscere un indennizzo nella misura massima prevista di euro 300,00. Di conseguenza, atteso che per mezzo di tale missiva risulta applicabile l'art. 1454 c.c. si richiama in merito il consolidato orientamento Agcom e Corecom per cui devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione (si veda, ex multis delibere Agcom nn. 103/10/CIR; 137/10/CIR; 140/10/CIR, 24/11/CIR, 75/11/CIR)

DELIBERA

Articolo 1

1. Si ritiene, per le motivazioni illustrate in premessa, di: a) Riconoscere un indennizzo di € 300.00 (trecento/00) in favore dell'utente ed a carico di Tim S.p.A., ai sensi dell'articolo 12, comma 1 della Delibera 347/18/CONS; b) Accogliere la richiesta di storno delle fatture n. RP01543124 / n. RP01803444 / n. RP0198183 / per quanto riguarda la fatturazione emessa dall'operatore Tim S.p.A.; c) Rigettare la richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio;

2. 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.

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.

Campobasso, 23/12/2022

IL PRESIDENTE

Fabio Talucci
23.12.2022
14:32:28
GMT+01:00