AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 35

XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/548081/2022)

Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 13/04/2023;

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 06/09/2022 acquisita con protocollo n. 0255744 del 06/09/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La parte istante, nel formulario GU14, riferisce che: titolare di un contratto Tim, dal 10/01/2022 al 09/02/2022 è rimasta totalmente priva dei servizi voce e adsl. Si sono susseguite numerose segnalazioni e reclami scritti con i quali si contestavano le fatture e si richiedeva l'indennizzo per il disservizio, ma Tim si esonera dalla responsabilità. Il presunto credito relativo alle fatture contestate e ai costi di cessazione linea è stato ceduto ad una Società terza. L'utente replica alle memorie dell'operatore riferendo: con la presente si intende replicare brevemente alla memoria dell' operatore IN VIA

PRELIMINARE Si chiede che l'istanza per cui si procede sia dichiarata ammissibile e/o ricevibile. NEL MERITO si contesta quanto asserito nella memoria illustrativa di controparte, in particolare: - Si precisa che Tim conferma i disservizi e non provvede ad allegare concreto elemento probatorio atto ad esonerare la stessa dalle proprie responsabilità in merito al ritardato ripristino dei servizi. Tale circostanza è contestata. "Qualora sussistano problematiche tecniche non causate dall'operatore, quest'ultimo è tenuto a fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non ritenendosi sufficiente un mero richiamo formale ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati, per esempio documentando la tempestività delle richieste inviate alla Pubblica Amministrazione competente ma in questo caso TIM non ha documentalmente dimostrato di aver assolto il predetto onere nei confronti del cliente. Deliberazione n. 79 del 15 settembre 2021 Corecom Veneto - Si ribadisce il mancato riscontro ai reclami del 31/01/2022, 05/03/2022 e 05/05/2022 in quanto, a differenza di quanto asserito falsamente da Tim, gli stessi sono palesemente provvisti delle rispettive ricevute di invio e / o consegna dei medesimi. 2 - Alla luce di quanto suesposto, si confida nell'accoglimento integrale delle richieste avanzate dall'istante, fondate in fatto e in diritto, nonché supportate da elementi probatori, con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell'utente. Richieste: I) Storno integrale dell'insoluto; II) Ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione spese; III) Indennizzo per interruzione totale dei servizi voce e dati dal 10/01/2022 al 09/02/2022; IV) Indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

La parte Convocata, Tim Italia S.p.a., evidenzia che: in merito all'infondatezza delle richieste avanzate nei confronti di TIM - Sulla richiesta di indennizzo per malfunzionamento come comunicato da Tim alla Sig.ra in data 28 febbraio 2022 ed in data 11 marzo 2022, per mezzo di due lettere che ella stessa deposita in seno alla presente istanza, il guasto verificatosi non è indennizzabile in quanto le cause dello stesso non sono imputabili all'operatore. Il guasto si è verificato, infatti, per cause di forza maggiore. In data 10 gennaio 2022, alle ore 07:58:28, Tim riceveva una segnalazione dalla Sig.ra , a seguito della quale veniva aperto il ticket n. NMTDI0069996592. Tale guasto veniva chiuso in data 09 febbraio 2022, alle ore 18:16:15, con la seguente nota tecnica: "forza maggiore causa condizioni meteo avverse (...) sostituito (...) cavo 10 cp" (come da retro-cartellino guasti – Doc. 1) Invero, inizialmente i tecnici di Tim avevano previsto come data di risoluzione del guasto il giorno 18 febbraio 2022 (Cfr. Doc 2 – Dettaglio trouble ticket). Quindi Tim, chiudendo il disservizio in anticipo rispetto a tale data ha dimostrato di avere fatto il possibile ai fini della riparazione del predetto guasto. Tim, infatti. ha provveduto immediatamente a prendere in carico la segnalazione

della istante ed ha portato a termine un intervento che inevitabilmente ha previsto delle tempistiche non convenzionali, derogando al consueto termine previsto dalla Carta servizi ("entro 2 giorni lavorativi successivi alla segnalazione"), in quanto, appunto, si era nel caso della c.d. "forza maggiore", per la quale non sono previsti indennizzi essendo le relative tempistiche di risoluzione ovviamente differenti ["In caso di forza maggiore o di eventi non direttamente imputabili a TIM (esempio calamità naturali, mancato/ritardato rilascio permessi/autorizzazioni) non sarà riconosciuto alcun indennizzo" – Doc. 3]. Tim senza dubbio intervenuta tempestivamente per permettere all'istante di usufruire del servizio. Tuttavia, era necessario eseguire una serie di operazioni complesse (documentate nel dettaglio del trouble ticket – cfr Doc. 2). È evidente, in ragione di quanto sopra, come i ritardi nel ripristino della linea avversaria, lamentati dalla parte istante, siano stati ingenerati da cause estranee alla sfera di intervento del gestore, qualificabile come "forza maggiore" o, in ogni caso, come evento non attribuibile a TIM e come tale non indennizzabile. Nessuna censura, dunque, può essere mossa al comportamento tenuto da TIM la quale, in ogni caso, si è attenuta agli obblighi contrattualmente assunti nei confronti dell'istante. Infatti, in applicazione dell'art. 15 delle Condizioni generali di abbonamento al Servizio Telefonico, rubricato "Segnalazione guasti – Riparazioni" (cfr. Doc. 4): "TIM si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente. Nel caso di ritardo imputabile a TIM, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponde su richiesta del Cliente, gli indennizzi di cui al successivo articolo 33, fatta salva la possibilità per il Cliente di richiedere anche l'eventuale maggior danno subito, come previsto dal Codice civile, fermo restando che TIM non è in nessun caso responsabile se il ritardo è attribuibile a forza maggiore o a eventi non direttamente attribuibili alla stessa TIM". L'operatore in applicazione dei principi indicati ha, dunque, provveduto ad attivarsi per individuare tempestivamente l'origine del guasto e, successivamente, per compiere tutta le attività di propria competenza volte alla più tempestiva possibile risoluzione del problema. Si rileva, quindi, in ragione di quanto sopra, come i ritardi nel ripristino della linea avversaria, lamentati dalla parte istante siano stati ingenerati da un fatto estraneo alla sfera di intervento del gestore, qualificabile come "forza maggiore" o, in ogni caso, come evento non attribuibile a TIM e come tale non indennizzabile. Si chiede, pertanto, a codesto Corecom, di rigettare la richiesta di indennizzo ex art. 6 del Regolamento indennizzi. Sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami Parte istante chiede un indennizzo per l'asserita mancata risposta ai presunti reclami depositati nel fascicolo documentale della presente istanza. 4 Tali reclami, tuttavia, non possono essere considerati validi in questa sede in quanto difettano di una caratteristica fondamentale che ne determina l'inefficacia probatoria. Nella fattispecie, la carenza documentale risiede nel fatto che i presunti reclami depositati dall'istante sono sprovvisti di ricevuta di idonea consegna/accettazione. Infatti, i documenti che l'istante allega a corredo dei reclami risultano indecifrabili. Com'è noto, infatti, in questa sede un reclamo non può essere considerato valido – né in applicazione della fattispecie di cui all'art. 12, né in tutte le fattispecie ricomprese nel disposto dell'art. 13, co. 1 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS, e quindi dell'art 6 (Indennizzo per malfunzionamento del servizio) – se questo non è stato inoltrato

dall'utente all'operatore per mezzo di un atto c.d. "recettizio", ovvero non risulta in istanza allegata la relativa ricevuta di consegna dello stesso. In altri termini, mancando la ricevuta di consegna di una PEC non vi è la dimostrazione dell'effettiva messa in mora del gestore rispetto a disservizi asseritamente patiti. Sul punto, giova ricordare che quanto sopra dedotto risponde alla costante giurisprudenza del Corecom, dalla quale si ricava come l'allegazione di una "ricevuta che attesti la trasmissione della PEC/fax/email" (v. ex multis la Delibera 7/2021/CRL/UD dell'11 marzo 2021) sia conditio sine qua non per la presa in considerazione di un reclamo. Si chiede, dunque, a codesto Corecom, di rigettare anche la domanda ex art. 12 ("Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami"). Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito organo di rigettare l'avversa istanza perché infondata in fatto ed in diritto. P.Q.M. TIM S.p.A. chiede al Corecom Molise di voler: 1. Nel merito, respingere l'istanza per i motivi sopra esposti.

3. Motivazione della decisione

In base alle risultanze istruttorie è emerso che il disservizio lamentato dall'utente in data 10 gennaio 2022 (telefono muto e assenza di linea ADSL) è stato risolto solo in data 9 febbraio 2022. A questo proposito TIM SpA (Kena mobile), di seguito TIM, ha dimostrato, tramite esibizione dei trouble ticket/cartellino guasti, che il disservizio di cui si discute è stato determinato da forza maggiore ed in particolare da "condizioni meteo avverse". Dunque, sebbene il tempo di riparazione sia stato di molto superiore ai due giorni indicati nella Carta dei servizi, in considerazione di quanto opportunamente documentato dall'operatore, TIM non può ritenersi responsabile del maggior tempo di ripristino, infatti, il co.4, dell'art.15 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico, testualmente recita "...fermo restando che TIM non è in nessun caso responsabile se il ritardo è attribuibile a forza maggiore o a eventi non direttamente attribuibili alla stessa TIM. Alla luce di ciò, in riferimento alla richiesta sub iii) nessun indennizzo può riconoscersi per l'interruzione dei servizi voce e dati. In riferimento alla richiesta di storno integrale dell'insoluto sub i), non avendosi contezza della natura del citato credito, si ritiene che TIM debba stornare dal citato importo la sola somma riferita al periodo in cui l'utente è stato disservito (10/01/2022 – 09/02/2022). Non è meritevole di accoglimento la richiesta di ritiro della pratica di recupero del credito sub ii), quest'ultima infatti difetta di documentazione e di riferimenti tali da consentire un accertamento del credito contestato. In assenza di ciò, a questa Autorità, risulta impossibile valutare l'entità e la natura/fonte dei citati crediti. Si ritiene, infine, di non poter accogliere la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami sub iv). A tal riguardo risulta priva di fondamento l'eccezione mossa da TIM che indica come sprovvisti di ricevuta di consegna/accettazione i reclami presentati dall'utente ritenendo non decifrabili i documenti allegati come ricevute, mentre, dalla valutazione effettuata sulla documentazione allegata, risulta, invece, possibile decifrare le informazioni principale quali: mittente, destinatario, oggetto e data di invio/consegna. Risultano, tuttavia, pervenute le risposte ai reclami del 31/01/2022 e del 05/03/2022 rispettivamente in data 28/02/2022 e 11/03/2022, esclusivamente l'ultimo reclamo, inoltrato dall'utente

in data 5/05/2022, è rimasto privo di riscontro. A riguardo, va però precisato, che dalla data di presentazione dello stesso (05/05/2022) alla data in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione (10/06/2022) sono trascorsi solo 40 giorni. A tal proposito, considerando che la scadenza per il riscontro al reclamo è di 45 giorni, nessun indennizzo può essere riconosciuto non essendo decorsi i termini. Tale tesi viene indicata dalle linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (Approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013) che al capitolo III.5.3. - Riconoscimento degli indennizzi e criteri per la liquidazione - in merito ai criteri temporali per il calcolo, dispongono così: "In alcuni casi l'individuazione del periodo di riferimento per il calcolo può essere facile, in altri più complessa: per esempio, nel caso di indennizzo "da mancata risposta al reclamo", si dovrà calcolare l'indennizzo a partire dalla scadenza del termine stabilito dal contratto o dalla carta dei servizi per la risposta (comunque non superiore ai quarantacinque giorni successivi al ricevimento del reclamo da parte dell'operatore previsti dall'art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP) e fino al ricevimento di un'adeguata risposta da parte dell'operatore. Nel caso in cui tale risposta non sia mai giunta all'utente, si dovrà fare riferimento alla prima occasione in cui quest'ultimo abbia comunque avuto la possibilità di interloquire con l'operatore sul suo specifico caso (generalmente, si fa riferimento all'udienza di conciliazione ma, se l'operatore non si presenta, l'indennizzo va calcolato fino al deposito dell'istanza di definizione, a meno che, nelle more, non risulti che l'utente ha ricevuto un'adeguata risposta alle sue richieste)."

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra per i motivi sopra indicati, l'operatore TIM SpA (Kena Mobile), è tenuto a: stornare gli addebiti riferiti al periodo compreso tra il 10 gennaio 2022 ed il 9 febbraio 2022 con obbligo di ricalcolo della situazione contabile amministrativa dell'utente.

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, 13/04/2023

IL PRESIDENTE

Fabio Talucci
13.04.2023
11:34:51
GMT+00:00