



DETERMINA Fascicolo n. GU14/639676/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM SpA (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 l’istanza dell’utente XXX, del 21/10/2023 acquisita con protocollo n. 0270388 del 21/10/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Riferisce di essere cliente TIM (ex Telecom Italia) da più di 10 anni, con linea fissa e fibra n. XXX, di essere nata nel 1947 (76 anni) di essere titolare di indennità di accompagnamento come da verbale di invalidità con accompagnamento allegato, di aver conferito procura speciale al figlio XXX, allegata e inserita in procedura Conciliaweb, di aver subito frequenti e prolungate e gravi interruzioni della linea telefonica e della fibra, in particolare durante le piogge, per almeno oltre 300 giorni negli ultimi 10 anni, ossia quasi un mese all'anno. Deduce che da ciò è conseguito isolamento forzato, impossibilità di contattare servizi essenziali di emergenza, spese aggiuntive per implementare contromisure di sicurezza e richiede un risarcimento di 4.000,00 euro e la risoluzione definitiva dei problemi strutturali della linea telefonica fissa XXX.

Eccepisce che l’istante non ha indicato il periodo di riferimento del verificarsi degli eventuali disservizi contestati, il che impedisce alla società convenuta di predisporre un’adeguata difesa e l’inammissibilità dell’istanza relativamente alla richiesta di risarcimento danni esulando dalle competenze dell’autorità. Produce cosiddetti "cartellini unificati", documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dalla Telecom in modo da garantire la “tracciabilità” di tutte le vicende relative all’utenza, eccepisce che non vi sono reclami scritti, e che dal retro cartellino suddetto le segnalazioni ivi presenti risultano tutte evase nei tempi

previsti. Infine invoca l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, il quale 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.

MOTIVAZIONE: sulla base dell'istruttoria svolta, la definizione della controversia presuppone l'accertamento della imputabilità all'operatore dell'interruzione e malfunzionamento della linea internet, da eseguirsi in applicazione delle norme in tema di inadempimento contrattuale, trattandosi di accertare l'adempimento di obbligazione assunta in forza di contratto. In diritto la giurisprudenza consolidata di merito e di legittimità reputa che il creditore deve solo fornire la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto, ed incombe sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento dell'obbligazione (tra le tantissime: Cass. 27/1/2010, n. 1741). L'applicazione del criterio di giudizio costantemente applicato in giurisprudenza, per il quale il creditore che agisce per l'adempimento -come per la risoluzione o per il risarcimento del danno e nel caso di specie per l'indennizzo - deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte, mentre sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Nel caso di specie, l'istante ha assolto all'onere probatorio poiché ha allegato di aver subito malfunzionamento della linea, nella specie interruzioni frequenti e prolungate per un mese l'anno; a fronte di ciò l'operatore non ha fornito prova contraria, ma anzi ha allegato "Elenco Trouble Ticket - Impianto XXX", da cui si evince un numero cospicuo di segnalazioni da parte dell'utente che conduce alla certezza che la linea è stata oggetto di disservizi in più occasioni almeno dal 2016. Non vi sono in atti documenti da cui possa, almeno in via indiziaria, ricavarsi che la linea è stata garantita senza interruzioni, come ad esempio un elenco delle connessioni internet e delle telefonate. Pertanto, in mancanza della prova della corretta esecuzione della prestazione da parte dell'operatore, risulta provato il dedotto malfunzionamento della linea per circa un mese l'anno, che è servizio principale e per il quale l'istante ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 6 del Regolamento in materia di indennizzi - Allegato A della delibera AGCOM 347/18 Cons, il quale al II comma stabilisce il diritto all'indennizzo di € 6,00 per ogni giorno di malfunzionamento. Quantificazione dell'indennizzo: pur non essendovi reclami scritti precedenti l'istanza al Corecom, ad esso è equiparata l'istanza stessa del 21/8/2023 per consolidato orientamento, e di tale data bisogna tener conto per la liquidazione ai sensi dell'art. 13 Regolamento. Inoltre, tenendo conto del fatto che l'istante ha dedotto di subire interruzioni per un mese l'anno, corrispondenti a circa 2/3 volte al mese, e che dal 21/8/2023 ad oggi sono trascorsi circa 8 mesi, può affermarsi che i giorni di malfunzionamento indennizzabili (dal reclamo del 21/8/2023 ad oggi) sono 24 per un totale di € 144,00. Non può essere ordinata la risoluzione dei problemi strutturali della linea, né disposta condanna al risarcimento danni perchè non di competenza del Corecom;

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/10/2023, è tenuta a corrispondere, per la motivazione in premessa, l'indennizzo complessivo di euro 144,00 (centoquarantaquattro/00) mediante bonifico bancario o assegno circolare all'istante, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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
ALFREDO AURILIO