



DELIBERA N. ...39/2022

(GU14/416757/2021)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 17/03/2022;

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 [REDACTED] del 20/04/2021 acquisita con protocollo n. 0188271 del 20/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

La [REDACTED] in persona del legale rapp.te p.t. premettendo di aver sottoscritto in data 21/11/2018 con la società convenuta regolare contratto per la fornitura del servizio Tim Comunicazione Integrata, lamenta vari problemi riscontrati nel corso del rapporto contrattuale con la società convenuta. In particolare lamenta disservizi tecnici generati dal centralino telefonico fornito da TIM attraverso il servizio “Centralino TIM Comunicazione integrata” che hanno impedito e/o ostacolato il regolare e corretto utilizzo del servizio come invece promesso da Tim in sede di proposta commerciale. Inoltre la



società istante lamenta la ritardata attivazione del servizio avvenuta il 13/03/2019 ovvero 112 giorni dopo la sottoscrizione del contratto; nonché anomalie e malfunzionamenti di natura tecnica riscontrate sul centralino Tim Comunicazione Integrata che rendevano impossibile usufruire del servizio, contrariamente a quanto promesso e garantito dalla società convenuta in sede di proposta commerciale, determinando ingenti problematiche sull'attività lavorativa della società istante. Dichiaro di aver inviato innumerevoli reclami segnalando la ritardata attivazione del servizio e le problematiche di natura tecnica del centralino, ma che gli stessi rimanevano senza riscontro alcuno. Precisa poi di essere stato costretto a recedere dal contratto con la società convenuta nel mese di giugno 2021 per l'impossibilità riscontrata di risolvere le problematiche de quo. La ██████████ in persona del legale rapp.te p.t. pertanto chiede 1) indennizzo per ritardata attivazione del servizio; 2) indennizzo per malfunzionamento del servizio NICI; 3) indennizzo per mancata risposta ai numerosi reclami inviati e 4) rimborso delle fatture addebitate e ritenute non dovute per servizio non funzionante. L'istante quantifica l'importo totale degli indennizzi richiesti in euro 49.153,70. Nelle memorie di replica l'istante conferma le richieste avanzate con istanza di definizione, precisando di aver presentato specifico reclamo in data 18/02/2019 lamentando la tardiva attivazione del servizio richiesto e sollecitando l'installazione del centralino, di aver inoltrato numerosi reclami sia a mezzo pec che via mail relativi al malfunzionamento del centralino e di non aver mai ricevuto dalla società convenuta, a fronte degli stessi, chiaro e formale riscontro teso alla individuazione del problema tecnico e alla risoluzione delle problematiche sollevate. Precisa che nonostante i disservizi ha continuato a pagare regolarmente le fatture emesse da Tim e ribadisce pertanto le richieste di cui all'istanza di definizione.

## 2. La posizione dell'operatore

La società convenuta Tim SpA si costituisce con memoria difensiva del 7/06/2021 contestando la posizione e le richieste dell'istante, ribadendo la totale assenza di responsabilità di Tim atteso che i guasti e i malfunzionamenti denunciati dall'istante sono stati determinati da cause non imputabili all'operatore telefonico. Nulla pertanto ritiene dovuto all'istante per i disservizi lamentati. Precisa inoltre che mai alcun reclamo in merito alla ritardata attivazione del servizio NICI risulta pervenuto alla Tim, essendo le varie contestazioni successive all'attivazione del servizio e afferenti unicamente a problematiche di carattere tecnico. In merito alla contestazione delle fatture emesse nonostante il malfunzionamento della linea, la società convenuta ritiene corretti e dovuti i relativi addebiti. Ribadisce che il disservizio lamentato non è imputabile al gestore, evidenziando che "l'obbligo di fornitura del servizio telefonico, anche se non adempiuto, può comunque non dar luogo ad un'ipotesi di responsabilità per il debitore nel caso in cui l'evento impeditivo dell'obbligo di erogazione del servizio, dipenda da cause a lui non imputabili". Allo stesso modo non ritiene dovuto alcun indennizzo per la mancata risposta al reclamo perché i reclami ricevuti sono stati sempre riscontrati e tempestivamente evasi ritenendo di aver adempiuto correttamente anche ai propri obblighi informativi. Chiede pertanto il rigetto di ogni richiesta di indennizzo avanzata dall'istante in quanto infondata in fatto e in diritto.



### 3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria svolta si ritiene che la domanda di indennizzo avanzata dalla società istante possa essere parzialmente accolta, nei limiti di seguito precisati. Le richieste di cui ai punti 1) e 2) vengono trattate congiuntamente e accolte. In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom n. 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Agcom, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Ne consegue che laddove l'utente lamenti un ritardo rispetto alle tempistiche stabilite (dalle condizioni generali di contratto o da specifico accordo tra le parti) l'operatore, per escludere la propria responsabilità, dovrà dimostrare il proprio esatto adempimento oppure che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze ad esso non imputabili. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle effettive difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, nonché di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli tecnici e/o amministrativi incontrati. In caso contrario, l'utente ha diritto ad essere indennizzato. Occorre poi rammentare che ai sensi della citata delibera gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, sicché, nel caso di dedotto malfunzionamento o mancata e/o ritardata attivazione del servizio di comunicazione elettronica, l'utente ha diritto all'indennizzo, a meno che l'operatore non provi che l'inadempimento non sia dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste da contratto o dalla carta servizi. La responsabilità dell'operatore, come si è detto, è esclusa se l'inadempimento è dovuto a causa non imputabile allo stesso e nell'ipotesi di forza maggiore. Non è invece esclusa se il guasto, pur di particolare complessità, non viene tempestivamente riparato. E' altresì vero che è esclusa la responsabilità dell'operatore qualora l'utente non dimostri di aver segnalato per tempo la problematica riscontrata. Nel caso che ci occupa in merito alla segnalazione della tardiva attivazione del servizio e dei successivi malfunzionamenti, vi è evidenza di numerosi reclami indirizzati alla società convenuta nonché personalmente alla referente responsabile Tim business. Difatti, contrariamente a quanto asserito da Tim nella memoria di costituzione, è presente in allegato agli atti della procedura, uno specifico reclamo inviato con pec del 18/02/2019 avente ad oggetto la tardiva attivazione del servizio e la mancata installazione del centralino. Detta pec, certamente antecedente all'attivazione del servizio richiesto e successiva alla sottoscrizione del contratto tra le parti, fa riferimento alla tardiva attivazione del servizio NICI anche all'esito del sopralluogo del tecnico Tim e delle verifiche circa la compatibilità del centralino virtuale richiesto con i servizi in forza all'azienda ricorrente. Appare pertanto evidente che il servizio richiesto è stato attivato tardivamente e che la società Tim non ha provveduto a comunicare all'istante le cause che hanno determinato tale ritardo né i tempi di realizzazione dell'intervento tecnico per l'installazione del centralino. Tanto considerato, è possibile riconoscere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 4, comma 1, del Regolamento indennizzi in ragione del ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto.



Considerato che dal contratto tra le parti non si evince il tempo massimo per l'attivazione del servizio richiesto "in caso di problemi tecnici sopravvenuti" come nel caso che ci occupa, l'indennizzo viene computato su 23 giorni a decorrere dal giorno del reclamo (dies a quo è il 18/02/2019 – data del reclamo inoltrato via pec - dies ad quem il 13/03/2019 – data attivazione servizio) per complessivi euro 345,00. Considerato che la tardività dell'intervento ha riguardato l'attivazione del sistema integrato nel suo complesso, l'indennizzo è stato calcolato unitariamente, prescindendo dai singoli servizi interessati (principali e accessori), ma utilizzando il parametro giornaliero più elevato, che nel caso di specie è rappresentato da un servizio principale (euro 7,50) aumentato in misura pari al doppio in quanto utenza affari (comma 3 art. 13), per un importo di euro 15,00 pro die. In merito al lamentato malfunzionamento del centralino telefonico virtuale fornito da TIM attraverso il servizio "Centralino TIM Comunicazione integrata", sebbene non sia stata dimostrata la continuità del disservizio che l'istante asserisce essersi verificato sin dall'inizio ovvero dall'attivazione del servizio sino alla data di recesso avvenuto a giugno 2021, e sebbene l'operatore convenuto non abbia provato, per contro, la regolare e continua fornitura del servizio, confermando l'esistenza di un problema tecnico non meglio specificato, l'istante ha dimostrato di aver inviato innumerevoli segnalazioni e reclami sia a mezzo pec che con e-mail alla società convenuta relativi al malfunzionamento del servizio NICI fino alla data in cui dichiara di essere stato costretto a recedere dal contratto per l'impossibilità riscontrata di risolvere il problema de quo che rendono verosimile la continuità del disservizio lamentato. Appare pertanto equo corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 6, comma 2, del Regolamento indennizzi in ragione della irregolare o discontinua erogazione del servizio che non ha comunque comportato la completa interruzione del servizio stesso, anche con riferimento al mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti dalla carta servizi. L'indennizzo viene computato su 825 giorni (dies a quo è il 13/03/2019 – giorno dell'attivazione del servizio – dies ad quem è il 15/06/2021 – distacco del servizio a seguito di richiesta di recesso) per complessivi euro 4.950,00. Considerato che il disservizio ha riguardato il servizio NICI nel complesso e che trattasi di utenza business, l'indennizzo è stato calcolato unitariamente prescindendo dalle singole linee interessate tenendo presente il servizio del centralino virtuale che nel caso di specie è rappresentato da un servizio principale (euro 3,00) aumentato in misura pari al doppio in quanto utenza affari (comma 3 art. 13), per un importo di euro 6,00 pro die. I reclami inviati alla società convenuta risultano dalla stessa riscontrati, in particolare con l'invito a contattare il servizio tecnico dedicato trattandosi di guasto complesso non direttamente gestibile dal servizio assistenza di Tim. Pertanto la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non può trovare accoglimento. In merito alla richiesta di storno e rimborso delle fatture pagate a fronte di un servizio "non funzionante" si rileva che appare invece chiaro che il servizio in contestazione è stato comunque erogato dalla Tim; ciò è dimostrato dalla assenza di qualsivoglia provvedimento di urgenza (GU5) da parte della società istante nonché dal pagamento regolare e puntuale delle fatture emesse per ben due anni. Ben avrebbe potuto la società istante interrompere il rapporto contrattuale stante la asserita mancata fornitura del servizio in contestazione e considerata la necessità dell'utilizzo del centralino virtuale per esigenze lavorative. Ciò induce ad escludere il rimborso richiesto, anche in



considerazione dell'indennizzo riconosciuto in ragione del malfunzionamento del servizio oggetto del contratto tra le parti.

## DELIBERA

### Articolo 1

1. La TIM SPA è tenuta a corrispondere per i motivi in premessa all'istante l'importo totale di euro 5.295,00 (cinquemiladuecentonovantacinque,00) entro il termine di 120 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare/bonifico all'istante. Ogni altra richiesta è rigettata per i motivi in premessa.

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.

IL PRESIDENTE  
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM  
Dott. Alfredo Aurilio