DELIBERA N. 121/2021/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxxxxx vs Timenet Srl
(GU14/276064/2020)

Il Corecom della RegioneToscana

NELLA riunione del 11 novembre 2021;

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

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*", in particolare l'art. 30, e il "*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA la "*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto *"Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura"* con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del "*Settore Cerimoniale,*

Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia", con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l'istanza della società xxxxxx, del 08/05/2020 acquisita con protocollo n. 0198384 del 08/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze n. 0571 58xxxx, n. 0571 58xxxx e n. 0571 58xxxx con la società Timenet S.r.l. (di seguito per brevità, Timenet), lamenta l'interruzione dei servizi voce ed internet dal 4 novembre 2019 al 13 novembre 2019, il successivo malfunzionamento del servizio ADSL sulle utenze *de quibus*, nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, la società istante ha dichiarato quanto segue:

- a partire dal 4 novembre 2019 rimaneva "*senza linea voce e internet presso l'attività che gesti[va]*";
- provvedeva quindi a segnalare "*il guasto al servizio clienti e visto il protrarsi del problema [inviava] una pec il 07/11/19*";
- in data 13 novembre 2019 "*i servizi [venivano] ripristinati*";
- successivamente si verificavano "*malfunzionament[i] della linea internet con continue interruzioni anche per lunghi periodi e con una velocità di navigazione al di sotto di quella contrattuale*";
- provvedeva quindi a segnalare "*telefonicamente la carenza di un'idonea connettività*";
- in data 11 dicembre 2019 inviava poi "*una pec di reclamo per lamentare i disservizi subiti e comunicare il passaggio ad altro operatore*".

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i) "*la chiusura del contratto in esenzione spese*";
ii) "*lo storno dell'insoluto ad oggi esistente e di quello futuro con conseguente annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione fino a conclusione del ciclo di fatturazione*";
iii) "*il ritiro della pratica di recupero crediti a (..) cura e spese [dell'operatore]*";
iv) l'"*indennizzo per interruzione dei servizi*" voce ed internet dal 04/11/2019 al 13/11/2019 ;
v) l'"indennizzo "*per [il] malfunzionamento della linea internet*" successivo al 13/11/2019;
vi) l'"*indennizzo "per mancata risposta al reclamo*".

In data 5 maggio 2020 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Timenet tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

2. La posizione dell'operatore.

La società Timenet, in data 18 giugno 2020, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha dedotto l'infondatezza delle richieste dell'istante. In via preliminare l'operatore ha precisato che "*Timenet si avvale per la fornitura dei servizi WLR dell'operatore Twt Spa [e che]i disservizi lamentati da parte istante sono avvenuti per cause attribuibili ad un guasto sull'infrastruttura di rete, di proprietà dell'operatore Telecom, e come tali non imputabili all'operato della Società Timenet, la quale sin da subito si è attivata per aprire le segnalazioni al proprio fornitore e tentare di risolvere quanto occorso (ALLEGATI A)*".

L'operatore, inoltre, ha evidenziato che "*la causa del guasto, (…) come dimostrano i ticket prodotti in allegato, è dovuta alla fulminazione di un cavo direte geolocalizzato in Empoli, fraz. Marcignana, che ha impattato in maniera negativa sull'erogazione dei servizi ai clienti nella predetta zona. [Pertanto] non essendo attribuibile a Timenet alcuna responsabilità, nessuna pretesa può essere avanzata nei confronti di quest'ultima*".

Il gestore telefonico in relazione alla "*richiesta di 1500,00 euro avanzata da parte istante [ha evidenziato come questa] si present[i] sproporzionata ed esorbitante rispetto a quanto accaduto. Difatti la quantificazione dell'indennizzo deve avvenire nel pieno rispetto della delibera 347/17/CONS e del principio di proporzionalità, sulla base di elementi di natura oggettiva e soggettiva, quali la quantità del servizio erogato, la durata del disservizio ed il valore del canone corrisposto dall'utente*".

Sul punto Timenet ha quindi specificato che, "*al momento dei fatti, l'utente aveva in corso di esecuzione con la scrivente Società un contratto per la fornitura del servizio fonia WLR per un importo mensile totale di euro 21,90 per ciascuna linea (nello specifico, le linee contrattualizzate erano [due] 0571/158xxxx e 0571/158xxxx) ed un contratto per l'erogazione di servizi di connettività FTTC per un importo mensile totale di euro 170 (ALLEGATO B). Non è quindi possibile prescindere dal requisito dell'equità, dovendosi impedire l'applicazione di misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate per l'operatore scrivente*".

L'operatore, "*in merito alla chiusura del contratto con esenzione di spesa e degli storni delle fatture emesse e di futura emissione [ha precisato di] non aver addebitato alcun tipo di costo per la disdetta del servizio voce WLR, [e di avere] emesso in data 29/02/2020 la nota di credito n. 7442/FW pari ad euro -63,00 a chiusura delle linee WLR ISDN, in cui sono stati stornati i canoni non goduti delle linee telefoniche (ALLEGATO C)*".

Sul punto il gestore ha quindi evidenziato che "*l'unico costo correttamente addebitato con fattura n. 3833/Fw (ALLEGATO D) è pari a 33,23 Euro, dato dalla differenza tra la somma di euro 80 -contrattualmente pattuita all'art. 7.6. delle Condizioni generali di Contratto - per la disdetta del servizio di connettività FTTC, e degli storni per canoni anticipati oltre la data di cessazione del servizio. Non è stato altresì conteggiato il canone Kasko pari ad euro 13,50 mensili, per un importo totale di euro 148,50, relativo agli ultimi 11 mesi residui.*"

L'operatore, "*in merito alla [richiesta di] ritiro della pratica di recupero crediti [ha precisato che la] parte istante ha maturato un insoluto nei confronti della scrivente Società pari a 390,00 Euro, derivante dalle prestazioni erogate in corso di contratto (…) dettagliate con scheda contabile aggiornata (ALLEGATO E), [aggiungendo che] la*

pratica risulta quindi corretta e dovuta, (…) non [essendo] chiaro il motivo per cui la scrivente società dovrebbe provvedere al ritiro".

In relazione "*alla mancata risposta ai reclami"*, l'operatore ha evidenziato che "*la scrivente società si è prontamente attivata ad aprire le segnalazioni al proprio fornitore - comunicandole al cliente- al fine di risolvere tempestivamente disservizi lamentati. Oltretutto Timenet, per un maggiore supporto al cliente e per escludere che la problematica potesse essere a lei attribuibile, riscontrando alcune anomalie sul modem di connettività Internet del cliente, ha provveduto alla sostituzione degli apparati (ALLEGATI F). Trattandosi tuttavia di un problema di infrastruttura di rete -il cui ripristino compete all'operatore proprietario della struttura- il disservizio non è stato risolto e si è protratto ulteriormente sino al 13 novembre [2019]"*.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare si osserva quanto segue:

- la presente disamina avrà ad oggetto la "*fornitura del servizio fonia WLR (…) [in relazione alle] linee contrattualizzate (…) [n.]0571/158xxxx e [n.]0571/158xxxxed un contratto per l'erogazione di servizi di connettività FTTC"* come risultanti dalla documentazione agli atti, mentre non potrà avere ad oggetto l'ulteriore utenza n. 0571 580xxxx, indicata dall'utente nei formulari UG e GU14, ma non presente né nella richiesta di attivazione dei servizi né nelle fatture allegate all'istanza;
- con riferimento alla domanda *sub i)* avente ad oggetto "*la chiusura del contratto in esenzione spese"* si precisa che "*la stessa non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto la risoluzione contrattuale è un'attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto"* (*c.fra* Delibera Agcom n. 169/19/CIR) e, in quanto tale, esula dalla cognizione di questa Autorità. Tuttavia, sul punto, occorre prendere atto dell'avvenuta cessazione della materia del contendere, così come evidenziato dall'operatore nelle proprie memorie e come riscontrato nelle fatture di chiusura dei servizi, allegate agli atti, precisando pertanto che tale richiesta dovrà essere, in questa sede correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale richiesta di annullamento degli addebiti fatturati per la cessazione dei servizi;
- non può essere accolta l'eccezione del gestore telefonico secondo il quale "*Timenet si avvale per la fornitura dei servizi WLR dell'operatore Twt Spa [e che] i disservizi lamentati da parte istante sono avvenuti per cause attribuibili ad un guasto sull'infrastruttura di rete, di proprietà dell'operatore Telecom, e come tali non imputabili all'operato della Società Timenet"*. Infatti gli operatori Twt Spa e Tim S.p.A. non risultano controparti contrattuali del rapporto giuridico con l'utente dedotto in controversia.
- con riferimento all'eccezione della società Timenet relativa alla "*richiesta di 1500,00 euro avanzata da parte istante [ritenuta] sproporzionata ed esorbitante rispetto a quanto accaduto"*, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori

di comunicazioni elettroniche, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all'erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Ciò premesso, esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, la domanda *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quali richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

Pertanto, la presente disamina avrà ad oggetto l'interruzione dei servizi voce ed internet dal 4 novembre 2019 al 13 novembre 2019 ed il successivo malfunzionamento del servizio ADSL sulle utenze n. 0571 58xxx, n. 0571 581xxxx, l'addebito dei costi per la cessazione dei servizi nonché la mancata risposta al reclamo.

Nel merito:

Sulla chiusura del contratto in esenzione spese.

La doglianza dell'istante *sub i)* è fondata e meritevole di parziale accoglimento nei termini che seguono.

In primis si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313).

In relazione alla *res controversa*, con riferimento ai costi di disattivazione, la società Timenet si è limitata a ribadire la correttezza degli addebiti contestati, evidenziando che "*l'unico costo correttamente addebitato con fattura n. 3833/Fw (ALLEGATO D) è pari a 33,23 Euro, dato dalla differenza tra la somma di euro 80 -contrattualmente pattuita all'art. 7.6. delle Condizioni generali di Contratto - per la disdetta del servizio di connettività FTTC e degli storni per canoni anticipati oltre la data di cessazione del servizio"*.

In relazione a quanto affermato dal gestore circa l'applicazione di "costi di disattivazione", occorre evidenziare che, ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40 del 2007 e dell'art. 6, comma 2, delle Linee guida Agcom della Direzione Tutela dei Consumatori in materia di risoluzione delle controversie fra utenti e operatori, approvato con Delibera Agcom 276/13 *"gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli «giustificati» da «costi» degli operatori"*. L'art. 1 della predetta legge, in particolare, dispone ai commi 1 e 3 che, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione.

I costi di disattivazione legittimi sono, dunque, quelli che sono stati preventivamente sottoposti alla verifica e all'approvazione dell'Agcom nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento in ordine all'equivalenza degli importi fatturati per la migrazione/cessazione ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della relativa procedura, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2007.

L'operatore a giustificazione di quanto richiesto, avrebbe dovuto dunque fornire evidenza dell'istruttoria di Agcom stessa in ordine ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40/2007; diversamente, come sopra evidenziato, nessun elemento è stato fornito dal gestore telefonico.

Al riguardo, si osserva che, nel sito dell'Agcom, al link http://www.agcom.it/telefonia-fissa non risultano riportati i costi di disattivazione preventivamente sottoposti dalla società Timenet alla verifica e all'approvazione dell'Agcom, nel corso dell'istruttoria di cui sopra, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007.

Posta quindi, nel caso in esame, l'illegittima applicazione da parte dell'operatore dei costi di disattivazione a carico dell'istante, ne discende il diritto allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) dei costi imputati dall'operatore per la disattivazione del servizio.

Con riferimento alle somme che l'operatore ha ritenuto di applicare a titolo di recesso anticipato deve osservarsi che l'operatore non ha fornito sufficiente documentazione, né ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, né ha dimostrato di aver presentato, "*in modo chiaro, esatto e completo (…) le condizioni per (…) il recesso, eventuali penali*", in osservanza a quanto disposto dall'articolo 4, comma 3, punto a) della Delibera n. 179/03/CSP. Ne consegue che deve disporsi lo storno di tali somme, trattandosi di importi che devono ritenersi non conosciuti dall'utente in mancanza di evidenze probatorie circa l'accettazione delle condizioni contrattuali applicate dall'operatore.

Pertanto, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della somma di euro 80,00 (ottanta/00) per le "*spese per la gestione amministrativa e tecnica di disattivazione dei servizi di connettività*", di cui alla fattura n. 3833/FW del 04/02/2020, agli atti del procedimento; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore l'eventuale pratica di recupero del credito eventualmente aperta, in accoglimento della domanda *sub iii)* limitatamente a questa parte.

<u>Sullo storno dell'intera posizione debitoria e sull'annullamento delle fatture fino a conclusione ciclo fatturazione.</u>

Con riferimento alle domande *sub ii)* e *sub iii)* volte, rispettivamente ad ottenere "*lo storno dell'insoluto ad oggi esistente e di quello futuro con conseguente annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione fino a conclusione del ciclo di fatturazione*" ed "*il ritiro della pratica di recupero crediti a (..) cura e spese [dell'operatore]*", si precisa che le medesime saranno valutate congiuntamente attesa la connessione delle medesime.

La doglianza dell'utente non è fondata e non può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

Nel caso di specie occorre evidenziare che l'istante ha omesso di produrre agli atti la documentazione indispensabile allo svolgimento e alla completezza della fase istruttoria.

Al riguardo, fermo restando quanto disposto relativamente alla domanda *sub i)*, si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n. 157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Nonostante parte istante richieda nel formulario GU14 "*lo storno dell'insoluto ad oggi esistente e di quello futuro (…)[nonché l'] annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione fino a conclusione del ciclo di fatturazione*" occorre rilevare che non risulta acquisita agli atti alcuna prova di segnalazione o reclamo da parte dell'istante, in qualsiasi forma, anche telefonica in relazione alla contestazione delle fatture ricevute che avrebbe posto a conoscenza l'operatore della problematica e, quindi, consentito di intervenire sulla materia del contendere.

Agli atti del procedimento sono, infatti, presenti i reclami del 7 novembre 2019 e del 11 dicembre 2019, inviati via Pec, aventi per oggetto esclusivamente la segnalazione dell'interruzione dei servizi voce ed internet, ma non la contestazione della fatturazione.

Pertanto, attesa la sostanziale genericità ed indeterminatezza, le richieste della società istante *sub ii)* e *sub iii)* non possono essere accolte, stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" della fatturazione asseritamente indebita (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

<u>Sulla interruzione dei servizi voce ed internet sulle utenze telefoniche n. 0571 580xxx e n. 0571 xxxxx</u>

L'istante ha lamentato l'interruzione totale dei servizi voce ed internet, dal 4 al 13 novembre 2019 sulle utenze n. 0571 580xxxx, 0571 581xxxx, ed in conseguenza di ciò rimaneva *"completamente isolat[o]"*, laddove l'operatore ha dedotto la correttezza del proprio operato "*non essendo attribuibile a Timenet alcuna responsabilità"*.

La doglianza dell'istante *sub iv)* è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti che seguono.

In primis, si deve ricordare che, in conformità alla direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, e in caso di disservizio devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un

servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 del codice civile. In questi casi peraltro il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio, non essendo da ritenersi 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.

Nel caso di specie, l'operatore a fronte della contestazione dell'istante ha eccepito di "*avvale[rsi] per la fornitura dei servizi WLR dell'operatore Twt Spa [e che]i disservizi lamentati da parte istante sono avvenuti per cause attribuibili ad un guasto sull'infrastruttura di rete, di proprietà dell'operatore Telecom e come tali non imputabili all'operato della Società Timenet*" e di essersi attivato "*sin da subito (…) per aprire le segnalazioni al proprio fornitore e tentare di risolvere quanto occorso*".

Sul punto, occorre segnalare che nelle comunicazioni del servizio di assistenza tecnica della società Timenet, allegate agli atti, non è possibile individuare i destinatari delle stesse con sufficiente precisione né vi è prova di avvenuto ricevimento delle stesse, da parte dell'operatore Telecom proprietario *dell'"infrastruttura di rete"*. Inoltre, tale documentazione non è idonea a provare che la causa del disservizio fosse effettivamente dovuta "*alla fulminazione di un cavo direte geolocalizzato in Empoli, fraz. Marcignana, che ha impattato in maniera negativa sull'erogazione dei servizi ai clienti nella predetta zona*" e che, per tale motivo, il disservizio consistente nell'interruzione totale dei servizi voce ed internet dal 4 al 13 novembre 2019, non fosse ascrivibile alla responsabilità tecnico-giuridica di Timenet.

In altre parole, in base a quanto prodotto agli atti, si rileva che l'operatore Timenet non ha adeguatamente provato che il servizio sia stato fruibile e, dunque, regolarmente fornito nell'intero periodo di contestazione, non producendo altresì alcuna prova in ordine alla particolare complessità del guasto da riparare né all'attribuzione del ritardo nella riparazione a cause "*non imputabili all'operato della Società Timenet*", pertanto a nulla vale quanto dedotto in memoria in ordine alla propria esenzione da responsabilità, imputata "*ad un guasto sull'infrastruttura di rete, di proprietà dell'operatore Telecom*".

Attesa, dunque, la responsabilità contrattuale in capo all'operatore Timenet, per inadempimento contrattuale ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile in ordine all'interruzione dei servizi telefonici sull'utenze *de quibus*, dovrà essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disservizio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di illegittima interruzione.

Ne consegue che, per quanto riguarda l'interruzione del servizio telefonico ed internet, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1, e comma 3, che, rispettivamente dispongono:"*[i]n 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 che "*[s]e il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio*". Il parametro di euro

6,00 *pro die* dovrà essere computato in misura del doppio in quanto trattasi di utenza "affari" ai sensi dell'art. 13, comma 3, del sopracitato Regolamento sugli Indennizzi.

Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare detto indennizzo si richiamano i periodi d'interruzione dei servizi voce e ADSL, indicati e circoscritti dall'istante agli atti del procedimento ed incontestati dall'operatore a far data dal 4 novembre 2019, ovvero s'individua il *dies a quo* nel 5 novembre 2019 (decurtato 1 giorno lavorativo che l'operatore si riserva per la riparazione del guasto) e il *dies a quem* nel 13 novembre 2019, giorno in cui i servizi sono stati ripristinati, come confermato dall'operatore.

Ne consegue che, per il numero di 9 giorni parte istante avrà diritto all'importo complessivo di euro 432,00 (quattrocentotrentadue/00) per la mancata erogazione del servizio voce e ADSL sulle utenze n. 0571 580xxxe n. 0571 581xxxx (euro 12,00 *pro die* x 9 giorni x 2 servizi x 2 utenze).

Inoltre, l'operatore è tenuto a stornare o rimborsare (in caso di avvenuto pagamento) le somme addebitate, in riferimento al servizio voce e ADSL nel periodo di interruzione dei servizi sulle utenze *de quibus*, nel periodo 4 - 13 novembre 2019, nonché a ritirare, a propria cura e spese, l'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

<u>Sul malfunzionamento del servizio internet sulle utenze telefoniche n. 0571 580xxx e n. 0571 58xxxx.</u>

L'istante ha lamentato che, successivamente al giorno 13/11/2019, si sono verificati "*malfunzionament[i] della linea internet con continue interruzioni anche per lunghi periodi e con una velocità di navigazione al di sotto di quella contrattuale*" provvedendo quindi a segnalare "*telefonicamente la carenza di un'idonea connettività*", laddove l'operatore nulla eccepisce sul punto.

La doglianza dell'utente *sub v)* non è fondata e non può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

Innanzitutto è da osservare che, sul punto, l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante. Infatti l'utente si duole di "*malfunzionament[i] della linea internet con continue interruzioni anche per lunghi periodi"* senza, tuttavia, circoscrivere il lasso temporale di riferimento, senza allegare alcuna documentazione idonea, né provare di aver presentato all'operatore, formali reclami tracciati in merito ai lamentati malfunzionamenti.

Al riguardo deve essere richiamato il costante orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo cui in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. A tal proposito, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "*non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima 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, provvedere alla sua risoluzione" (*ex multis*, delibere Agcom nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR ed altre).

È da osservarsi, infatti, che con riferimento ai lamentati malfunzionamenti, la società istante ha omesso sia di fornire un riscontro probatorio in ordine all'inoltro di reclami tracciabili all'operatore, sia di specificare la data d'inizio e di fine dei disservizi subìti, con conseguente sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile.

I reclami scritti del 7 novembre 2019 e del 11 dicembre 2019, inviati mediante PEC, avevano infatti ad oggetto esclusivamente la segnalazione della completa "*interruzione del servizio di linea telefonica*" ed il "*reclamo ufficiale per i disservizi ricevuti dal 4 al 13 novembre 2019*", mentre con riferimento al lamentato "*malfunzionamento della linea internet*" successivo al 13/11/2019, data di ripristino dei servizi voce ed internet interrotti, agli atti del procedimento non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazioni e/o reclami da parte dell'istante.

Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati e attesa la sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile, non può che risultare impossibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi del lamentato disservizio, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo. Pertanto la richiesta della società istante *sub v)* d'indennizzo per il malfunzionamento del servizio internet non può essere accolta (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Ad abundantiam si evidenzia che, con riferimento alla lentezza e discontinua erogazione del servizio ADSL, lamentata da parte istante, secondo il costante orientamento dell'Autorità, il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento, in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo. In particolare, nel caso di specie trova applicazione l'articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 224/08/CSP secondo cui "*qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata*". Quindi, nel caso in cui il servizio di connessione a internet risulti inadeguato o non conforme a quello pattuito, l'utente ha la facoltà di recedere dal contratto senza costi, ma non di ottenere un indennizzo, ovvero la ripetizione parziale dei canoni corrisposti durante il periodo di disservizio. (cifra Delibera Agcom n. 85/19/CIR). Nel caso di specie, in ordine alla lamentata lentezza di navigazione, l'utente non ha fornito alcun certificato estratto dal sistema Ne.Me.Sys comprovante detta problematica.

<u>Sulla mancata risposta al reclamo.</u>

L'istante deduce la mancata risposta ai reclami del giorno 7 novembre 2019 e del giorno 11 dicembre 2019, inviati a mezzo pec, laddove l'operatore sostiene la legittimità del proprio operato in quanto "*si è prontamente attivat[o] ad aprire le segnalazioni al proprio fornitore -comunicandole al cliente- al fine di risolvere tempestivamente disservizi lamentati*".

Verrà dunque preso in considerazione il primo reclamo in atti, ovvero quello inviato dall'utente tramite PEC del 7 novembre 2019, trattandosi di reclami che fanno riferimento alla medesima *res controversa* (art. 12, comma 2, del citato regolamento sugli indennizzi).

La domanda dell'istante *sub vi)* è da accogliersi nei limiti di seguito esposti.

Sul punto rileva il disposto dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta. In base ai citati articoli 8 e 11 dell'allegato A alla delibera n. 179/03/ CSP, oltre all'onere di un'adeguata e precisa motivazione (corredata pure dell'indicazione degli accertamenti compiuti), in capo all'operatore grava quello della informativa in forma scritta, e ciò al fine di soddisfare l'esigenza di dare all'utente un riscontro chiaro, esaustivo e idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Nel caso di specie, l'operatore, a fronte della contestazione di parte istante in ordine alla mancata risposta al reclamo, ha prodotto delle semplici comunicazioni, di cui una avente data 4 novembre 2019 addirittura antecedente rispetto alla data del reclamo del 7 novembre 2019, provenienti dall'assistenza tecnica, ed attinenti alla gestione operativa dei ticket relativi alle segnalazioni della società istante. Comunicazioni queste che, peraltro, non sono idonee a provare il corretto ricevimento da parte dell'utente delle risposte inviate e non forniscono i necessari elementi in ordine alle motivazioni del mancato accoglimento della doglianza dell'istante. (*ex multis* Delibere Agcom n. 3/20/CIR e n. 7/20/CIR).

In altre parole, il gestore allegando agli atti delle semplici comunicazioni di gestione operativa dei ticket aperti a seguito delle segnalazioni della parte istante, non ha provato di aver riscontrato puntualmente ed esaustivamente il reclamo di parte istante mediante una compiuta e motivata risposta scritta, in violazione di quanto previsto dall'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP. (Delibera Agcom 26/18 CIR).

Per quanto sopra esposto quindi, risulta omessa la risposta al reclamo inviato dall'istante a mezzo PEC in data 7 novembre 2019 e l'istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, dell'allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, così come modificato da ultimo dalla Delibera Agcom n. 347/18/CONS, (di seguito per brevità regolamento sugli indennizzi) secondo il quale, "*se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*" e che detto indennizzo deve essere "*computato in misura unitaria (…) anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, si determina il *dies a quo* nella data del 23 dicembre 2019 (detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi

dell'operatore per la risposta al reclamo del 7 novembre 2019) ed il *dies ad quem* nel giorno 5 maggio 2020, data dell'udienza di conciliazione in occasione della quale l'istante ha potuto interagire con l'operatore, (euro 2,50 *pro die* x 134 giorni di mancata risposta al reclamo).

Pertanto la società Timenet è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 12, comma 1, alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, così come modificato da ultimo dalla Delibera Agcom n. 347/18/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 300,00 (trecento/00), importo massimo.

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società xxxx acquisita con protocollo N. 0198384 del 08/05/2020 nei confronti Timenet S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Timenet S.r.l. è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza pari ad euro 432,00 (quattrocentotrentadue/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione totale dei servizi voce ed internet sulle utenze n. 0571 580130 e n. 0571 581369.
3. La società Timenet S.r.l. è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza pari ad euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo la mancata risposta al reclamo.
4. La società Timenet S.r.l. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) degli importi fatturati nel periodo di interruzione totale del servizio sulle utenze n. 0571 58xxxx e n. 0571 58xxxx, ovvero a far data dal 4 al 13 novembre 2019 e della somma di euro 80,00 (ottanta/00) a titolo di costi di disattivazione del servizio, oltre al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
5. La predetta Società Timenet S.r.l. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Firenze, 11 novembre 2021

Il Segretario	Il Presidente
Cinzia Guerrini	*Enzo Brogi*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)