

DELIBERA 020/2024/CRL/UD del 26/01/2024
C. Mxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/633263/2023)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 26/01/2024;

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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

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 del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di C. Mxxx del 22/09/2023 acquisita con protocollo n. 0241169 del 22/09/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente deduce di aver richiesto, in data 3.03.2023, all'Operatore TIM l'attivazione di una nuova linea fissa 077xxx, senza tuttavia ricevere alcun riscontro da parte del Gestore. A sostegno delle proprie doglianze, deduce altresì di aver sollecitato invano TIM presso il servizio Clienti e di aver introdotto istanza GU5 in data 7.06.2023, al fine di ottenere l'immediata attivazione del servizio. Premesso quanto sopra richiedeva i. Attivazione linea 0774.6xxxx presso l'abitazione dell'istante; ii. Indennizzo per ritardo nell'attivazione dal 3.03.2023 al giorno dell'attivazione.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva di parte del 9.11.2023, si costituiva l'Operatore il quale, nel contestare la posizione dell'utente specificava che, anche a fronte dell'invio di una proposta contrattuale non era sorto alcun obbligo contrattuale per TIM, in quanto la stessa non costituisce fonte automatica di obbligazione, bensì, una semplice proposta che il Gestore può o meno accettare. Nel merito del contestato disservizio, inoltre TIM precisava quanto segue: "Evidente come nessuna censura possa, dunque, essere mossa nei confronti di TIM che, in nessun modo, risultava obbligata all'attivazione del servizio, in assenza di espressa richiesta e, eventualmente, in assenza di apposita infrastruttura. A ciò si aggiunga, infine, che a sistema non sono presenti reclami antecedenti al deposito dell'istanza GU5 e che, pertanto, nulla sarebbe dovuto all'istante. L'assenza di prova dell'invio di reclami dovrebbe condurre, infatti, il Corecom a rigettare in ogni caso le domande avversarie, in virtù del combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui, da un lato, ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo (...) e, dall'altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato (...)". Concludeva, pertanto, chiedendo il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto e, in ogni caso, non provata. In sede di repliche: con note di parte datate 20.11.2023, l'utente contestava le avverse deduzioni del Gestore in quanto infondate ed insisteva per l'ammissibilità delle proprie domande. Precisava che nelle more del presente procedimento veniva anche emesso provvedimento temporaneo (n. GU5/633524/2023 del 06/10/2023), che imponeva all'operatore l'attivazione dei servizi entro il 12.10.2023 rimasto tuttavia non ottemperato. Rilevava come il Gestore non avesse in alcun modo provveduto ad allegare elementi probatori atti ad esonerarlo dalle proprie responsabilità in merito alla ritardata attivazione dei servizi. Sull'omesso invio di un tempestivo reclamo, la parte istante precisava che – a differenza del guasto tecnico – per la ritardata attivazione non è previsto, in termini di liquidazione di un indennizzo, l'invio della

preventiva contestazione all'Operatore, in quanto la fattispecie in esame non viene espressamente contemplata dall'art. 13, comma 1 Del. 347/18/CONS. In conclusione, l'utente reiterava le proprie richieste, così come formulate in sede di istanza introduttiva.

3. Motivazione della decisione

Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto, deve essere considerata inammissibile la richiesta contenuta al punto i. diretta ad ottenere l'attivazione della linea, in quanto, come visto, la fattispecie non solo non è contemplata dal Regolamento indennizzi, ma l'utente ha comunque già correttamente posto una siffatta istanza in sede di provvedimento d'urgenza (rubricato sub. GU5/633524/2023). Nel merito, la domanda di parte ricorrente di indennizzo per omessa/ritardata attivazione del servizio non può essere accolta, poiché – per quanto emerso all'esito dell'istruttoria – la richiesta risulta essere non fondata per le motivazioni qui di seguito riportate. L'istante lamenta un disservizio da omessa attivazione della linea domestica 0774.6xxx a partire dal 3.03.2023 e dalle deduzioni offerte nel corso del procedimento l'utente asserisce altresì: a) di aver sollecitato più volte l'Operatore a mezzo del servizio clienti e b) di aver successivamente introdotto istanza GU5 in data 7.06.2023, dinanzi l'intestato Corecom. Agli atti non risultano tuttavia prodotti reclami preventivi, ovvero il tracciamento di un reclamo telefonico. Sul punto, deve evidenziarsi, rispetto a quanto stabilito dall'art. 8 della delibera Agcom n. 179/03/CPS e dall'art. 4, lett. i), della delibera Agcom n. 79/09/CSP (“se è pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al Servizio Clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo, immediatamente comunicato al cliente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo”), che nulla l'istante ha prodotto al riguardo, non avendo così assolto, al riguardo, il proprio onere probatorio (delibera Corecom E-R n. 33/20). Circa il disservizio lamentato, non può dunque essere riconosciuto l'indennizzo richiesto poiché l'istante, come detto, non ha fornito prova di reclami/segnalazioni effettivamente inoltrati. Sul punto si richiama l'orientamento, costantemente espresso al riguardo, di ritenere che “l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricada sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema” (v. ex multis, delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e conforme orientamento del Corecom E-R, determina n. 11/2017 e delibera n. 48/2018). A conferma di quanto detto, si rileva, inoltre, come non risulti neppure prodotta agli atti copia di alcun reclamo scritto prontamente inoltrato all'operatore per segnalare e contestare gli asseriti disservizi (secondo un consolidato orientamento, affinché l'operatore possa attivarsi per risolvere eventuali problematiche, è necessario che lo stesso sia messo dall'istante nella condizione di conoscerle a mezzo di formale reclamo inoltrato da quest'ultimo). E ancora. Il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione di un indennizzo, dall'elemento

di continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato. Nel caso che qui ci occupa, la parte istante – dopo la prima richiesta di attivazione del servizio del 28 febbraio 2023 (numero ordine BHLT0FMISZ) – in assenza di segnalazioni all’assistenza Clienti e/o di specifica contestazione scritta, attivava direttamente la procedura di conciliazione (e d’urgenza) a distanza di oltre tre mesi dalla formalizzazione della domanda di attivazione, restando nelle more nell’inerte (ed incomprensibile) attesa passiva dell’adempimento da parte dell’Operatore. A tal riguardo, si richiama l’art. 14, comma 4, dell’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, ai sensi del quale “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.” Nessun indennizzo può, dunque, essere accordato. A tal proposito non basta, quale esimente dell’omessa segnalazione del disservizio, affermare che l’art. 13 comma 1 non contempli la fattispecie di omessa attivazione del servizio (art. 5) in quanto dalla lettura della norma de qua si evince chiaramente che per i disservizi di cui agli artt. 6/8/9/11 Del. 347/18/CONS, la presenza del reclamo rileva ai soli fini della decorrenza dei termini per l’esatta quantificazione dell’indennizzo (“...il calcolo dell’indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell’utente” cfr. art. 13 cit.), ma non esclude che per tutte le altre fattispecie non sia rilevante la presenza di un’idonea e tempestiva contestazione. Ed invero, sul punto dispone, in termini generali, il successivo art. 14, comma 4, sopra richiamato, applicabile a tutte le ipotesi di disservizio contemplate dal Regolamento. Stante quanto sopra evidenziato, si ribadisce, pertanto, l’impossibilità di accogliere le richieste avanzate dall’istante.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Di rigettare l’istanza del Sig. Carlo MOZZETTA, nei confronti della società Tim SpA, perché inammissibile.
- 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 danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 26/01/2024

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to