

DELIBERA 047/2024/CRL/UD del 05/04/2024
Ixxx Dxxx Sxxx Dxxx Sxxx Fxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/532036/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 05/04/2024;

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 Ixxx Dxxx Sxxx Dxxx Sxxx Fxxx del 15/06/2022 acquisita con protocollo n. 0188911 del 15/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, Ixxx Dxxx Sxxx Dxxx Sxxx Fxxx, cliente della Soc. Tim S.p.a., esponeva di aver iniziato a patire, dal mese di gennaio 2018, una serie di disservizi, sia per la linea voce che dati. Pertanto, l'Istituto provvedeva ripetutamente a contattare il numero dell'assistenza tecnica dell'operatore, il quale assicurava ogni volta che avrebbe effettuato il ripristino della linea in massimo 48 ore, circostanza questa mai verificatasi. L'utente lamentava la difficoltà di contattare lo stesso servizio clienti, considerato il malfunzionamento della rete fissa, il mal funzionamento della connettività, tanto da vedersi costretto ad accendere ed a spegnere ripetutamente il router, nel disperato tentativo di ottenere una, seppur minima, connessione, nonché il mal funzionamento anche delle linee voce, che presentavano ripetute cadute di linea. A fronte dei molteplici reclami, inviati a partire dal 2.2.18, sia a mezzo del call center, che per iscritto, l'operatore apriva delle segnalazioni e dei tickets che poi, senza fornire spiegazione alcuna al riguardo, provvedeva puntualmente a chiudere, assumendo di averne dato la risoluzione definitiva. Nonostante ciò, la problematica, più volte denunciata, continuava a persistere. Stante siffatto stato di cose, in data 5.8.19, l'Istituto decideva di recedere da tutti i contratti in essere. L'utente chiedeva quindi: "Storno posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione. Indennizzo € 800 per mancata risposta ai reclami al call center. Indennizzo € 2000 per malfunzionamento tre linee fonia e adsl. Rimborso € 200 spese di procedura". La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti ammontava ad € 3.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva la Tim S.p.a. eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...Genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno. Fermo quanto precede, si eccepisce comunque, nel merito, che le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate e, comunque, totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. Invero, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza neppure indicare puntualmente la linea asseritamente interessata dal singolo disservizio, il dies a quo ed il dies ad quem del contestato malfunzionamento e, comunque, le modalità con la quale l'asserito disservizio si sarebbe manifestato. Non si comprende, infatti, se lo stesso sia consistito in una interruzione di servizi o in una semplice lentezza nella navigazione o in altro. Non è, inoltre, specificata la data né tantomeno la durata dei singoli episodi. La SACRA FAMIGLIA, inoltre, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha documentato puntualmente l'invio di reclami. Infine, controparte non ha neppure

depositato le fatture contestate, per le quali oggi viene richiesto lo storno. Invero, in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno, oltre a quello di documentarne il pagamento...Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Si confida pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate. 3) Assenza dei disservizi lamentati. Insussistenza dei presupposti per la liquidazione d'indennizzi. 3 Fermo quanto eccepito al punto che precede, si deve rilevare come, anche nel merito, le doglianze avversarie risultino del tutto infondate, non trovando alcuna conferma nei sistemi di TIM. Da verifica interna, infatti, non si rinvergono malfunzionamenti indennizzabili. Nessuna delle linee contrattualizzate dalla Ixxx Dxxx Sxxx Dxxx Sxxx Fxxx è stata mai interessata da disservizi imputabile a TIM. Nulla potrà, pertanto, essere riconosciuto a favore della parte istante. Peraltro, a fronte delle doglianze di controparte, non sono nemmeno presenti validi reclami o contestazioni tempestive, volte a porre l'operatore in condizione di verificarne la fondatezza e, eventualmente, risolvere le problematiche. L'istante, infatti, non documenta l'invio di alcuna segnalazione...4) Infondatezza in fatto ed in diritto della richiesta di rimborso/storno e di ogni altra domanda formulata ex adverso. L'istante, come accennato poco sopra, domanda altresì lo storno di conti e importi non meglio precisati. Per le ragioni poco sopra specificate, anche tali doglianze avversarie risultano infondate. Non risultano malfunzionamenti opportunamente segnalati e, pertanto, a fronte della regolare fruizione dei servizi prestati da TIM, tutti i conti emessi dall'operatore, dall'attivazione dell'impianto fino al recesso, risultano legittimi e integralmente dovuti. Sotto altro profilo, comunque, a tutto voler concedere, un eventuale malfunzionamento riscontrato sulle linee non costituirebbe fattispecie idonea a incidere sulla correttezza delle fatture emesse, di cui non è possibile richiedere il rimborso o lo storno, neppure parziale...Infine, TIM a seguito della richiesta di recesso, avvenuta il 5.8.2019, ha provveduto a cessare le linee xxxxxx, xxxxxx, xxxxxx e ad addebitare all'istante i soli costi maturati fino al recesso. A ciò si aggiunga che sull'anagrafica dell'istante sono presenti anche ulteriori linee, alcune ancora attive, per le quali continuano a maturare conti telefonici. Le fatture emesse da TIM ed oggi genericamente contestate ex adverso, sono tutte legittime e dovute e, come tali, devono restare ad integrale carico di parte istante. La domanda di storno- ferma comunque la genericità già eccepita- è infondata in fatto ed in diritto e deve essere integralmente rigettata. La controparte, pertanto, dovrà anche restare obbligata al saldo degli insoluti a sistema, ammontanti ad € 6.235,17...".

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza non può trovare accoglimento, nei termini seguenti. Lamenta l'odierno istante la sussistenza di un mal funzionamento che ha interessato sia la linea voce che dati, a partire dal 2.2.18, sino al 5.8.19, data della propria manifestazione di volontà di recedere da tutti i contratti in essere. Eccepisce in risposta l'operatore: -la genericità e l'infondatezza nella descrizione dei fatti di controparte, -l'assenza di allegazioni probatorie in punto di storno, -l'inesistenza dei disservizi lamentati, tanto che da una verifica interna non sarebbe risultato alcun mal funzionamento, -l'inesistenza sui sistemi Tim S.p.a di reclamo o segnalazione alcuna, -la legittimità di tutte le fatture emesse, -la sussistenza di un saldo ancora dovuto di € 6.235,17. Orbene, l'istante denuncia di aver patito un mal funzionamento della linea voce e dati ed a causa di ciò, di aver provveduto più volte, sia a mezzo call center, che per iscritto, ad inoltrare reclami e segnalazioni, conseguentemente alle quali, l'operatore apriva dei ticket. Agli atti del giudizio, però, non è possibile rinvenire alcun documento in grado di conferire fondatezza a quanto assunto dall'utente ed infatti, non viene data indicazione alcuna delle date esatte delle varie segnalazioni, nonché dei numeri dei ticket aperti, richiamati dallo stesso istante (che il gestore è comunque tenuto a fornire, inviando solitamente un sms) e non vengono altresì, allegati neanche gli atti di reclamo "formali" diretti alla Tim S.p.a, dai quali poter calcolare i quarantacinque giorni per il computo dell'eventuale indennizzo per l'omessa risposta. L'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n.179/03/CSP, definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Pertanto, "le norme definitorie hanno la funzione di individuare l'ambito di riferimento della disciplina, limitandone altresì l'ambito di applicazione, con la conseguenza che deve ritenersi esclusa l'applicabilità della disciplina contenuta nella delibera n. 179/03/CSP a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo ivi contenuta. A tal proposito, si rileva come l'istante, nella lettera inviata all'operatore, si limiti ad intimare alla predetta società di adempiere...non risultando, di contro, in alcun modo la stessa diretta a segnalare un disservizio ovvero una problematica attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata. Si ritiene pertanto che la richiesta dell'utente avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo secondo le modalità e i tempi previsti all'articolo 8, comma 4, allegato A, della delibera n. 179/03/CSP non meriti accoglimento stante l'impossibilità di qualificare le comunicazioni inviate dal cliente all'operatore come reclamo" (Conformi: Agcom Delibera n.48/11/CIR, Agcom Delibera n.76/11/CI). Per l'effetto, non si ritiene di poter accogliere la domanda dell'istante volta ad ottenere un indennizzo per il mal funzionamento delle linee, né la domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, non avendo la stessa prodotto documento probatorio alcuno che certifichi l'inoltro di un formale reclamo. Allo stesso modo e per i medesimi motivi, non si ritiene accoglibile neanche la domanda di storno degli importi di cui alle fatture emesse dal gestore, anche in considerazione del fatto che parte istante non indica l'importo di cui richiede lo storno, né produce le fatture con gli importi in contestazione, ad eccezione

della fattura del 7.10.19 per € 38,00, relativa al periodo di fatturazione dei mesi di agosto/settembre 2019, che in ogni caso, è afferente al periodo immediatamente successivo al 5.8.19, data indicata dall'utente come manifestazione della propria volontà di recedere dai contratti. Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** di rigettare l'istanza formulata dall' Ixxx Dxxx Sxxx Dxxx Sxxx Fxxx.
- 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, 05/04/2024

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini