

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 37 del 25 settembre 2024

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX/ TIM S.P.A. (GU14/676222/2024)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	x	
Fabrizio Comencini	x	
Stefano Rasulo		x
Enrico Beda	x	
Edoardo Figoli		x

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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 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 “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXX del 23/04/2024 acquisita con protocollo n. 0116185 del 23/04/2024

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di un conto telefonico Tim S.p.A. per la fruizione di servizi di telefonia e adsl (contratto n. 0444950041) espone di aver riscontrato un disservizio con assenza di linea voce e dati nel periodo dal 9 al 21 settembre 2023, segnalato all'operatore dapprima telefonicamente al servizio clienti e poi con reclamo PEC del 30/12/2023, mai evaso dall'operatore.

L'istante conclude chiedendo di: - condannare l'operatore al riconoscimento di indennizzo previsto dalle delibere Agcom per il caso di specie; - condannare l'operatore riconosciuto responsabile alla corresponsione degli indennizzi previsti dalle delibere Agcom per il caso di servizio voce + dati assente, relativamente al periodo dal 9/9/2023 al 21/9/2023 per 12 giorni per un totale di € 144,00; - condannare l'operatore allo storno/rimborso delle fatture suindicate; - condannare l'operatore alla corresponsione dell'indennizzo previsto per mancata risposta ai reclami, dalla data 30/12/2023 (data di invio del reclamo) fino all'udienza di conciliazione (svoltasi il giorno 8/2/2024) per un importo totale di € 300,00; - condannare, infine, l'operatore al pagamento delle spese di procedura in favore del rappresentante.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto – Tim S.p.A. – ha prodotto memoria difensiva in data 13/6/2024, rilevando in primo luogo che l'utente risulta aver effettuato un'unica segnalazione (in data 8/9/2023) di assistenza tecnica per la linea XXXXXXXXXXXX

In relazione a tale inconveniente, l'operatore rileva che non si è trattato di guasto/disservizio, ma di modifica dell'impostazione del wi-fi del modem di proprietà dell'istante, che quindi prevedeva l'addebito del costo SOS PC in quanto si tratta di impostazioni che il cliente dovrebbe modificare in autonomia. Il giorno successivo alla segnalazione (9/9/2023), XXXXXXXXXXXX è stato contattato dall'assistenza tecnica che gli ha spiegato che tale assistenza sarebbe stata a pagamento in quanto il problema segnalato, oltre a non essere stato causato da Tim, è dovuto alle impostazioni/configurazioni del wi-fi del modem di proprietà dell'utente.

L'istante ha accettato i costi e gli è stata fornita l'assistenza per cambiare le impostazioni del wi-fi del modem; la segnalazione è stata chiusa per risoluzione ok. Il servizio di assistenza tecnica a pagamento è disponibile solo per i clienti di linea fissa di Tim e il costo viene addebitato direttamente in bolletta esclusivamente se il problema segnalato non è dipendente da Tim. Tale addebito è avvenuto sulla fattura dicembre 2023, insoluta.

L'operatore, inoltre, evidenzia che la durata della lavorazione è stata di 1 giorno – pur trattandosi di un problema di configurazione modem di proprietà dell'utente – quindi entro lo SLA previsto dalle condizioni generali di abbonamento e in alcun modo indennizzabile. Tim evidenzia altresì che non ci sono prove atte a dimostrare che il disservizio sia durato per l'intero periodo indicato dall'utente. Infine, l'operatore, ribadendo che l'insoluto (fattura dicembre 2023) ammonta ad € 31,04, precisa che l'unico reclamo pervenuto dall'utente, per tramite del proprio difensore, è stato riscontrato in data 15/11/2023. L'operatore resistente conclude chiedendo l'integrale rigetto della domanda dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Nella fattispecie qui in esame, XXXXXXXXXXXX lamenta di aver riscontrato l'assenza della linea voce e dati sulla propria utenza XXXXXXXXXXXX per il periodo dal 9 al 21 settembre 2023 e di aver segnalato tale disservizio a Tim S.p.A. telefonicamente al servizio clienti e con successivo reclamo PEC del 30/12/2023, rimasto senza

riscontro dall'operatore. XXXXXXX agisce quindi per chiedere di:

- a) condannare l'operatore al riconoscimento di indennizzo previsto dalle delibere Agcom per il caso di specie;
- b) condannare l'operatore riconosciuto responsabile alla corresponsione degli indennizzi previsti dalle delibere Agcom per il caso di servizio voce + dati assente, relativamente al periodo dal 9/9/2023 al 21/9/2023 per 12 giorni per un totale di € 144,00;
- c) condannare l'operatore allo storno/rimborso delle fatture suindicate;
- d) condannare l'operatore alla corresponsione dell'indennizzo previsto per mancata risposta ai reclami, dalla data 30/12/2023 (data di invio del reclamo) fino all'udienza di conciliazione (svoltasi il giorno 8/2/2024) per un importo totale di € 300,00;
- e) condannare, infine, l'operatore al pagamento delle spese di procedura in favore del rappresentante.

L'operatore rileva che l'utente, relativamente alla suindicata linea, risulta aver formulato in data 8/9/2023 un solo reclamo telefonico, con richiesta di assistenza tecnica, evaso già il giorno successivo; nella prospettazione dell'operatore, l'onere per l'intervento di assistenza è stato posto a carico del sig. XXXXXXX (che era stato informato ed aveva accettato tale addebito) in quanto dovuto alla necessità di reimpostare il modem (di proprietà dell'istante) e non a motivazioni ascrivibili a Tim. L'operatore evidenzia, inoltre, che non sarebbe dimostrabile che il disservizio si sia protratto per l'intervallo di 12 giorni indicato in formulario. Quanto ai reclami, Tim rileva che l'unico reclamo inviato dall'utente risulta essere stato evaso entro i termini previsti.

All'esito dell'istruttoria, deve ritenersi che le richieste dell'istante non possano trovare accoglimento e debbano essere respinte.

Quanto alla richiesta sub a), essa appare formulata in modo generico e articolata in modo non sufficientemente determinato, tale da non consentire di determinare a quali specifici indennizzi si riferisca la domanda formulata dall'istante. La richiesta in questione, pertanto, deve essere dichiarata inammissibile.

Per ragioni di chiarezza espositiva, vengono trattate congiuntamente le richieste sub b) e c), a mezzo delle quali l'istante chiede, da un lato, la corresponsione dell'indennizzo per il caso di servizio assente (per il periodo 9/9/2023-21/9/2023) e, dall'altro, lo storno/rimborso della fattura contestata.

A tal riguardo, preliminarmente, per quanto attiene alla natura stessa dell'inconveniente lamentato, deve rilevarsi come il sig. XXXXXXX non abbia in alcun modo contestato il fatto – allegato a difesa dall'operatore – che l'assenza di linea verificatasi l'8/9/2023 sia stata dovuta non a motivi addebitabili a Tim ma a problemi di riconfigurazione dell'apparato modem, di proprietà dello stesso sig. XXXXXXX a tale inconveniente Tim ha posto rimedio, mediante la propria assistenza tecnica a pagamento, con intervento in data 9/9/2023.

Sotto il profilo dell'assolvimento dell'onere probatorio, gravante in capo all'istante per il disservizio lamentato e in capo all'operatore con riferimento ai fatti modificativi, estintivi o impeditivi del diritto azionato, deve considerarsi quanto segue.

Da un lato, deve ritenersi che Tim – considerata anche la mancata replica dell'utente – abbia argomentato con sufficiente specificità la natura, l'origine e la risoluzione del disservizio occorso, che costituirebbero di fondamento le prospettazioni dell'utente. Dall'altro lato, non può dirsi che XXXXXXX abbia compiutamente soddisfatto il proprio onere di allegazione e prova, non avendo né confutato la ricostruzione di Tim sull'origine del disservizio né fornito alcun elemento a sostegno della propria ricostruzione dei fatti, per la quale la mancanza di linea non si sarebbe risolta il 9/9/2023 ma sarebbe proseguita fino al 21/9/2023.

In questo quadro, anche in considerazione del fatto che la lamentata assenza di segnale avrebbe riguardato sia la linea fissa sia la connettività, non può non darsi rilievo alle circostanze che seguono: in primo luogo, non risulta agli atti che l'utente, dopo il 9/9/2023 e prima dell'asserita data di conclusione del disservizio (21/9/2023), abbia formulato alcun reclamo all'operatore; in secondo luogo, non risulta che l'istante abbia attivato la procedura, messa a disposizione dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni proprio per casistiche simili, finalizzata a ottenere un provvedimento urgente di ripristino della funzionalità, come sarebbe stato verosimile aspettarsi per un disservizio protrattosi, nella narrativa dell'istante, per 12 giorni.

Deve pertanto ritenersi che, in definitiva, XXXXXXX non abbia offerto elementi di prova a sostegno della sussistenza dei disservizi lamentati per l'intero periodo indicato (sul punto, v. Corecom Calabria, deliberazione n. 108/2015); egli avrebbe dovuto comprovare le proprie asserzioni quantomeno depositando "eventuali schermate relative alla mancata connessione internet, ovvero, le rilevazioni di non connettività del sistema Ne.Me.Sys" (cfr. Corecom Marche, deliberazione n. 31/2023).

Alle considerazioni che precedono occorre aggiungere che, dagli atti del fascicolo, non si evince che l'utente abbia neppure formalizzato alcun reclamo a proposito dell'addebito relativo all'assistenza tecnica prestata dall'operatore, operato da Tim nella fatturazione (rimasta insoluta) del mese di dicembre 2023, che trova fondamento sulla circostanza che il disservizio era stato ritenuto ascrivibile a problemi di riconfigurazione dell'apparato modem di proprietà dell'utente stesso.

Tale circostanza non sembra essere stata lamentata nel reclamo inviato dall'utente il 30/10/2023 e appare

essere stata contestata all'operatore direttamente (e unicamente) con istanza di conciliazione.

Conformemente a costante giurisprudenza sul punto, non possono, quindi, dirsi provate le circostanze invocate dall'utente, in considerazione del criterio di ripartizione dell'onere della prova, il quale "*assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante*" (v., sul punto, ex multis, Corecom Liguria, deliberazione n. 54/2018; Corecom Basilicata, n. 38/2020). Devono ritenersi non meritevoli di accoglimento, e conseguentemente da rigettare, le richieste dell'utente di cui ai punti b) e c) sopraindicati in narrativa.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, suelencata sub d), deve innanzitutto rilevarsi che il reclamo formulato da XXXXXXXX, per tramite del proprio difensore, risulta essere stato inviato il 30/10/2023 e non, come indicato in formulario, il 30/12/2023. Inoltre, in disparte la circostanza che tale reclamo sembrerebbe essere stato formalizzato in data successiva sia alla data di risoluzione del disservizio indicata da Tim – 9/9/2023 – sia alla data prospettata dall'istante – 21/9/2023), risulta documentalmente dagli atti della procedura che l'operatore ha fornito riscontro alla PEC del difensore dell'istante con pari mezzo in data 15/11/2023. Anche la richiesta suelencata al punto d), pertanto, non è accoglibile.

Da quanto precede, consegue che non può essere accolta la richiesta di rifusione delle spese di procedura formulata dall'istante, suelencata sub e), in ragione della soccombenza di quest'ultimo.

Conclusivamente, si ritiene che l'istanza di XXXXXXXX non possa essere accolta.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXX nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui 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.
4. 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 Dirigente
Fto^(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto^(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto^(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.