

DELIBERA N. 120/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/663010/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione dell'11 luglio 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 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. 194/23/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);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: *“Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione”*;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 15/02/2024 acquisita con protocollo n. 0047723 del 15/02/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 058490xxxx con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile), di seguito Tim, lamenta malfunzionamento sull'utenza *de qua*.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

"nell'estate 2022 (...) subiva un'interruzione che non veniva risolta fino al recesso del febbraio 2023, ma continuava a ricevere fatture sia nel periodo di sospensione che successivamente alla disdetta".

In data 16 gennaio 2024, l'istante tramite il legale di fiducia formulava reclamo all'operatore nel quale rappresentava di avere subito *"nell'estate 2022 (...) un distacco della linea telefonica n.058490xxxx a lei intestata per mancato pagamento di una fattura che veniva poi regolarmente saldata (...). Nonostante ciò a partire da quel momento la linea (...) non è più stata ripristinata nonostante i numerosi solleciti da Lei trasmessi: nel contempo però Le venivano recapitate le bollette n. R10586xxxx del Novembre 2022, n.R10649xxxx del 16.12.22 e n.R10038xxxx del 16.01.23"*. Non ottenendo riscontro alle proprie doglianze in data 11 febbraio 2023 recedeva dal contratto, ma la fatturazione continuava.

In data 14 febbraio 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) "storno insoluto";
- ii) "indennizzo per malfunzionamento dal luglio 2022 al febbraio 2023";
- iii) "indennizzo per mancata risposta al reclamo".

2. La posizione dell'operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva nella quale, dopo avere evidenziato che l'utenza *de qua* è cessata "in data 13.03.2023 a seguito di disdetta dell'11.02.2023", ha eccepito l'assenza di tempestivi reclami in ordine al lamentato malfunzionamento.

Al riguardo, Tim ha dedotto la necessità "di dimostrare di aver preventivamente segnalato, tramite reclamo, il guasto per il quale si richiede l'indennizzo". (...). A tal fine, l'utente avrebbe dovuto allegare e/o dimostrare di aver inviato, preventivamente, rituale segnalazione di guasto/ reclamo. Ed infatti, se è vero che, alla luce dei consolidati principi desumibili dall'art. 1218 cod. civ. il creditore della prestazione (l'utente, nel contratto di somministrazione dell'utenza telefonica) è tenuto unicamente a dimostrare la fonte dell'obbligazione (contratto di utenza) e a lamentare l'inadempimento, spettando poi all'Operatore la dimostrazione di aver correttamente adempiuto o di non averlo potuto fare per fatto dello stesso creditore o per causa di forza maggiore, è altrettanto vero, che l'indennizzo dovuto ai sensi del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS non compensa l'inadempimento dell'Operatore all'obbligazione principale e caratteristica del contratto di utenza (ossia, la somministrazione del servizio), bensì solo l'obbligo di intervenire tempestivamente nella riparazione del guasto. Tale obbligo può dirsi sussistente solo a seguito della segnalazione dell'utente e non potrebbe sussistere un ritardo se detta segnalazione non fosse avvenuta (infatti, l'art 13 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS richiama espressamente anche il precedente art. 6, riguardante il malfunzionamento del servizio). Rispetto al "ritardo", la segnalazione di guasto costituisce, pertanto, presupposto indefettibile, non potendovi essere "ritardo" nella richiesta di intervento ove quest'ultima difetti. Pur applicandosi i principi generali in materia di riparto dell'onere probatorio desumibili dall'art. 1218 cod. civ., l'utente che richieda l'indennizzo dovrà in conclusione allegare e dimostrare non solo la fonte dell'obbligazione (contratto) ma anche il fatto costitutivo della esigibilità dell'indennizzo e cioè la segnalazione di guasto (v. per tutte la decisione Corecom Lazio n.184 del 23/11/2015). Mancando la segnalazione di guasto, la richiesta di indennizzo va respinta. Ad ogni modo, dalle verifiche nei sistemi interni di Tim, per la linea in oggetto non risultano aperte segnalazioni di guasto/interruzione per l'intero anno 2022 e fino alla cessazione della linea (13.03.2023). Si veda, a riprova di quanto sopra detto, la schermata OPERA di seguito riportata (...)"

L'operatore ha quindi concluso per il rigetto dell'istanza.

3. La replica dell'istante.

La parte istante, ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione producendo il recesso effettuato a mezzo PEC dell'11 febbraio 2023 precisando nella missiva che il motivo della “disdetta” era riconducibile al malfunzionamento dell'utenza “dall'estate 2022” ed all'addebito di somme “consistenti per telefonate non eseguite” dalla medesima.

4. Motivazione della decisione.

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

Nel merito si precisa che l'istanza è scarna, non circostanziata attesa la sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile e priva di documentazione adeguata che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

È da osservarsi, infatti che, con riferimento ai lamentati malfunzionamenti, l'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 subiti, con conseguente sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile.

È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato dall'Autorità Garante nelle sue precedenti pronunce (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

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.

Inoltre, l'art. 6 comma 3, del vigente Regolamento indennizzi prescrive che il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all'operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo.

Quindi le richieste *sub i)* di “storno insoluto” e *sub ii)* di “indennizzo per malfunzionamento dal luglio 2022 al febbraio” devono essere rigettate.

Analogamente non può essere accolta la domanda *sub iii)* di “indennizzo per mancata risposta al reclamo” atteso che la comunicazione effettuata dall'istante a mezzo

pec dell'11 febbraio 2023 non può qualificarsi come reclamo ai sensi dell'articolo l'art.1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera Agcom 179/03/CSP, in quanto avente lo scopo, dichiarato esplicitamente dell'utente, di disdire il contratto.

Né può essere indennizzabile la missiva del 16 gennaio 2024 effettuata tramite il legale di fiducia dell'istante in quanto l'udienza di conciliazione, durante la quale deve ritenersi trattata la materia oggetto di reclamo, si è tenuta in data 14 febbraio 2024, dunque nel termine di trenta giorni che l'operatore si riserva per dare riscontro ai reclami. (Determina Direttoriale 16/22/DTC/CW).

La domanda *sub iii*) è dunque rigettata.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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.

Firenze, 11 luglio 2024

Il Presidente
Marco Meacci

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