

**DELIBERA N. 95/2024/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)**

**(GU14/660279/2024)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 23 maggio 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 Comitati Regionali 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 01/02/2024 acquisita con protocollo n. 0032201 del 01/02/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

L'istante, titolare di un contratto privato Voce + Dati per l'utenza fissa n. 055986xxxx con la società Tim S.p.a. (Kena Mobile), di seguito per brevità Tim, lamenta l'interruzione della predetta linea fissa e della linea internet associata.

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

- A decorrere dalla data del 3 dicembre 2023 subiva “*l'interruzione della linea internet e fissa*”.
- Provvedeva ad effettuare “*più di 10 segnalazioni ma ad oggi nessuno ha risolto il problema*”, specificando, inoltre, che “*nessun tecnico si è presentato in zona per risolvere, sono venuti solamente a fare dei sopralluoghi*”.
- Precisava che “*non c'è una data di fine e ripristino della linea*”, pur continuando “*a pagare senza usufruire del servizio*”.

In data 15 marzo 2024, l'utente, nell'ambito della procedura conciliativa, inoltrava al CoReCom Toscana una richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, volta ad ottenere il ripristino del servizio interrotto e l'indennizzo per i disagi subiti. In data 18 marzo 2024 veniva emesso un provvedimento di archiviazione per rinuncia della parte istante.

In data 1° febbraio 2024 la parte istante esperiva nei confronti di Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Sulla base della suesposta descrizione dei fatti, l'istante, per un ammontare complessivo quantificato dal predetto in euro 1.000,00, ha presentato le seguenti richieste:

- i) *“Rimborso per periodi non usufruiti”;*
- ii) *“Indennizzo per il disagio creato”;*
- iii) *“Ripristino della linea”.*

## **2. La posizione dell'operatore.**

La società Tim, nell'ambito del contraddittorio e rispettando i termini previsti dal vigente Regolamento, ha depositato in data 21 marzo 2024 memoria difensiva, nella quale ha rilevato l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto.

In particolare, Tim ha dichiarato quanto segue:

- l'oggetto della controversia, sulla base della ricostruzione della parte istante, risultava essere una *“presunta interruzione della linea per motivi tecnici”*, con richiesta di indennizzo quantificata in euro 1.000,00.
- La richiesta di indennizzo, per come formulata dall'istante, appariva *“arbitraria perché quanto domandato a titolo di indennizzo altro non è che una richiesta di risarcimento danni atteso l'importo esorbitante e svincolato dalle ipotesi previste dal Regolamento di cui all'allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS”*.
- In particolare, Tim sottolineava la mancanza di allegazione, da parte dell'istante, di documentazione probatoria idonea ad attestare l'avvenuta segnalazione di malfunzionamenti, precisando che *“nei sistemi interni di Tim non risulta alcun reclamo scritto da parte dell'istante”*.

L'operatore ha concluso, quindi, chiedendo il rigetto delle domande perché infondate in fatto ed in diritto.

## **3. 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.

*In primis*, si precisa che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica (Delibera Agcom 194/23/CONS), 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.

Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, le domande *sub i)* e *ii)* dell'istante (*“rimborso periodi non usufruiti”*; *“indennizzo per il disagio creato”*), in un'ottica di

*favor utentis*, verranno prese in esame secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, dovranno essere esaminate alla luce della documentazione in atti, con riferimento a quanto indicato da parte istante nell'istanza di definizione della controversia ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

La presente disamina s'incentra, dunque, sulla richiesta di indennizzo per malfunzionamento dell'utenza n. 055986xxxx e di ripristino della linea.

### **Indennizzo per malfunzionamento**

L'istante lamenta di aver subito, a decorrere dalla data del 3 dicembre 2023, *“l'interruzione della linea internet e fissa”* e di aver ripetutamente segnalato detta problematica a Tim; di contro, l'operatore eccepisce che *“nei sistemi interni di Tim non risulta alcun reclamo scritto da parte dell'istante”*.

La doglianza non è fondata e deve essere rigettata per le ragioni che seguono.

Ferma restando l'incompetenza del CoReCom in materia di risarcimento danni, si rileva che 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.

Nella specie, l'utente non ha allegato alcuna documentazione idonea a provare di aver presentato all'operatore formali reclami tracciabili, relativi ai lamentati disservizi. 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 dall'utente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato dall'Autorità Garante (cfr., *ex multis*, 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. L'art. 6 co. 3 del vigente Regolamento indennizzi, infatti, 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 dalla data di proposizione del reclamo.

Pertanto, attesa la mancanza di alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione, risulta 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.

Quindi, le richieste dell'istante *sub i)* e *ii)* non possono essere accolte (cfr., *ex multis*, Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

### **Sul ripristino della linea**

L'istante richiede a questo CoReCom, inoltre, l'adozione di un provvedimento per il ripristino della funzionalità del servizio associato all'utenza n. 055986xxxx, non avendo Tim ancora risolto il problema.

La doglianza non è fondata per i motivi che seguono.

L'adozione di un provvedimento temporaneo di ripristino della linea deve rispettare le procedure ed i requisiti indicati all'art. 5 del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica (Delibera Agcom 194/23/CONS), ossia deve essere richiesto dall'utente nell'ambito della procedura conciliativa o di definizione e deve riguardare ipotesi di sospensione illegittima del servizio.

Nell'ambito del procedimento in oggetto, pur avendo in data 15 marzo 2024 presentato istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo di ripristino del servizio interrotto così come prescritto dalla citata disposizione, l'utente ha successivamente rinunciato, in data 18 marzo 2024, all'istanza presentata, con conseguente adozione di un provvedimento di archiviazione, ex art. 21 del citato Regolamento. Difatti, la rinuncia, quale negozio giuridico abdicativo, *consistente in un atto di manifestazione della volontà di non volere più disporre o godere di un diritto del quale si è titolari. Con la rinuncia, infatti, il titolare del diritto manifesta, in modo inequivoco, la volontà di non volere più profittare delle facoltà riconosciutegli dal diritto stesso, come la prosecuzione del procedimento conseguente alla presentazione di un'istanza (cfr., ex multis, Consiglio di Stato, Sez. IV, n. 4847 del 30 luglio 2020).*

Pertanto, la domanda *sub iii)* è 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 dall'utente XXX nei confronti della società Tim S.p.a. (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, 23 maggio 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.)