

DETERMINA 3 Fascicolo n. GU14/711658/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DX CXXX
PXXX - TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la Delibera n. 358/22/CONS del 12 ottobre 2022, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi", articolo 20 (Decisione della controversia), comma 7: "La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno a oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro alla data di presentazione della domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Responsabile della struttura(...);

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom" e succ. modif. e int.;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitato regionali per le comunicazioni tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Calabria" sottoscritta dalle parti in data 14 febbraio 2023;

VISTA l'istanza dell'utente DX CXXX PXXX, del 25/10/2024 acquisita con protocollo n. 0282309 del 28/10/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante rappresenta: "L'utente nel mese di luglio sottoscriveva un contratto per la fornitura del servizio dati denominato "Premium Flexy". Orbene, fin dai primi giorni di agosto il servizio non è mai stato attivato nonostante i reiterati solleciti effettuati dall'utente con varie aperture di ticket, l'operatore non è mai riuscito a garantire l'attivazione del servizio. Dalle varie conversazioni con gli operatori sarebbe stato riferito all'utente che il problema era riconducibile al mancato accredito della ricarica benché la stessa fosse stata effettuata dall'utente. Si precisa che l'utente aveva attivato il suddetto servizio per questioni lavorative e si riserva di richiedere il maggior danno nelle opportune sedi." Tanto argomentato, ha domandato: "Indennizzo per mancata attivazione del servizio Indennizzo mancata risposta reclami Indennizzo carenza oneri informativi"

La resistente nel rispetto dei termini procedurali, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante. L'operatore argomenta che: "da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia che l'utenza oggetto di contestazione è attiva dal 10/03/23 con l'offerta Tim Flexy per cui quanto sostenuto dall'utente nel presente formulario è infondato. Per l'utenza in contestazione è presente una segnalazione dell'utente in data 08/08/2024 il quale segnalava un problema riguardo una ricarica non andata a buon fine. La ricarica, come da note su mdc 9-765656105151 è rimasta in stato schedulato pertanto viene aperto ticket per la risoluzione dell'anomalia. Il ticket risulta risolto in data 23/08/2024, infatti sul conto di agosto 2024 è presente il relativo addebito (vedi conto allegato). Si suole precisare che l'utente ha comunque ha fruito del servizio per il periodo dei 30 gg dal 05/07/2024 fino al 03/08/2024 della ricarica effettuata". Osserva, inoltre, che dalla documentazione in atti non appare l'esistenza di reclami scritti in merito alla mancata attivazione della linea, né di alcun reclamo telefonico. Infatti, sostiene la resistente, a ogni reclamo telefonico è assegnato un codice identificativo che contestualmente è comunicato all'utente, al fine della tracciabilità e per eventuali aggiornamenti sullo stato della pratica (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018); tutto ciò non l'ha riscontrato. L'operatore sottolinea al riguardo che la mancanza di segnalazioni o reclami relativi ai presunti disservizi è particolarmente rilevante in questa sede. Secondo quanto stabilito dall'Autorità, e in linea con la delibera n. 179/03/CSP, l'obbligo dell'operatore di ripristinare il servizio è legato all'obbligo dell'utente di segnalare tempestivamente il problema. L'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM è chiaro al riguardo: per i disservizi indennizzabili, la normativa e le delibere dell'Autorità (come la 69/11/CIR) stabiliscono che l'operatore non può essere ritenuto responsabile se l'utente non ha presentato un reclamo prima di rivolgersi all'Autorità, atteso che, senza un reclamo, il gestore non è in grado di rilevare e risolvere il guasto. Richiama altresì le delibere n. 23/2020 e n. 19/2023 del Co.re.com Puglia che ribadiscono la necessità di una segnalazione formale del disservizio. Rileva inoltre il mancato assolvimento da parte dell'utente dell'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., atteso che egli non ha allegato agli atti alcuna documentazione utile a supporto di quanto lamentato e richiesto. Richiama a tale proposito l'orientamento costante di Agcom e dei vari Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Corecom E-R n. 7/21). Nel caso in esame si applicano i principi del giusto processo, in particolare quelli sanciti dagli artt. 115 c.p.c. e 2697 c.c., secondo cui il giudice deve decidere sulla base dei fatti allegati e delle prove offerte dalle parti, e chi agisce in giudizio ha l'onere di dimostrare i fatti costitutivi del diritto fatto valere. Tuttavia, la resistente ribadisce che dalla documentazione depositata dalla parte istante non risulta prodotto alcun elemento probatorio a supporto delle proprie affermazioni. Per tali motivi ha concluso domandando il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto. In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 15 aprile 2025, la resistente ha ribadito la correttezza del proprio operato, declinando ogni responsabilità. Dall'altra parte, l'istante ha insistito nelle proprie richieste per come formulate nell'atto introduttivo. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande della parte istante possono essere accolte parzialmente nei limiti di seguito indicati. Nel merito l'istante ha lamentato la mancata attivazione della linea; tuttavia, secondo quanto dichiarato dall'operatore nella propria memoria difensiva e confermato dalla documentazione allegata, la linea risulta attiva sin dal 10 marzo. Tale circostanza non è stata contestata dall'istante, il quale non ha presentato repliche, né formulato specifiche controdeduzioni, né risultano reclami

al riguardo. Invero dall'esame degli atti emerge unicamente una segnalazione dell'8 agosto 2024 relativa a una ricarica non andata a buon fine. L'offerta cui l'istante ha aderito prevede l'utilizzo del servizio dati esclusivamente previa effettuazione di una ricarica. Pertanto, la mancata esecuzione della ricarica non ha consentito all'istante di usufruire del servizio per l'intero periodo in cui si è verificato il disservizio ovvero fino alla risoluzione dello stesso, avvenuta il 23 agosto, come risulta dal retrocartellino prodotto dall'operatore, circostanza anch'essa non contestata. Nel caso in cui l'utente lamenti disservizi, spetta all'operatore provare di aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzione e di essere tempestivamente intervenuto per risolvere le problematiche. Infatti, l'art. 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, stabilisce che gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Inoltre ai sensi dell'art. 4 della Carta dei Servizi e dell'art. 15 delle Condizioni Generali di Abbonamento, la TIM si impegna a riparare i guasti segnalati agli sportelli telefonici "entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione". Nel caso di specie, la resistente non ha provato di aver provveduto a far cessare il disservizio lamentato dall'istante entro le tempistiche contrattuali, garantendogli la continuità del servizio. Dall'esame del retrocartellino, prodotto dall'operatore, risulta la segnalazione dell'8 agosto 2024 risolta definitivamente il 23 agosto, atteso che in relazione al periodo successivo, sebbene l'istante abbia sostenuto che "l'operatore non è mai riuscito a garantire l'attivazione del servizio", non vi è prova in atti di segnalazioni o reclami scritti relativi al periodo successivo alla chiusura del disservizio. A tale proposito si evidenzia che l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile allorquando il disservizio venga segnalato dal cliente. Tale esigibilità - va da sé - non può essere pretesa in assenza di segnalazione. E' vero sì che l'onere della prova della rimozione del disservizio segnalato, ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente grava l'onere della segnalazione del problema; in difetto, nessun addebito potrebbe gravare sull'operatore. Di conseguenza, si ravvisa la responsabilità della resistente, per inadempimento contrattuale ex art. 1218 c. c., per non aver provveduto alla eliminazione definitiva del disservizio e per non aver garantito dunque una continua e regolare erogazione del servizio nel periodo sopra indicato. All'acclarata responsabilità dell'operatore, consegue, a suo carico, la corresponsione all'istante di un indennizzo per la mancata fruizione del servizio internet per il periodo di durata del disservizio, da computarsi in base al parametro previsto ai sensi dell'art. 6, comma 1, dell'Allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS. In relazione al periodo indennizzabile, come già evidenziato, si ritiene di individuare il dies a quo all'8 agosto 2024 (data prima segnalazione), e il dies ad quem al 23 agosto 2024 (data chiusura definitiva del disservizio), esclusi i giorni previsti dalle C.G.A. per la eliminazione del disservizio, per un totale di giorni 13. Perciò, la resistente è tenuta a liquidare all'istante, a titolo di indennizzo per interruzione del servizio dati, l'importo di euro 78,00 (settantotto/00), così calcolato: 13 g X 6. In relazione alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, dalla documentazione esaminata, come già evidenziato, emerge che alla segnalazione di guasto dell'8 agosto 2024 è stato dato riscontro con la chiusura del disservizio avvenuta il successivo 23 agosto nei termini regolamentari, né risultano altri reclami scritti per cui l'utente non ha diritto alla corresponsione di alcun indennizzo.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 25/10/2024, è tenuta a liquidare al Sig. PXXX DX CXXX mediante assegno o bonifico bancario, la somma di € 78,00 (settantotto/00) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio dati, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Maurizio Priolo