

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/641449/2023****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Txxx A. - TIM SpA (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”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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;

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 dell’utente Txxx A., del 30/10/2023 acquisita con protocollo n. 0279499 del 30/10/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare di una utenza telefonica fissa con la società TIM S.p.A., nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: “la linea è rimasta disservita nonostante i reclami e il riconoscimento da parte di TIM del mancato funzionamento. Si sottolinea che per ben 4 volte, nei mesi precedenti sono stati riconosciuti indennizzi per mancato funzionamento della linea. reclami che non hanno mai ricevuto risposta. Solo nel novembre 2022 la situazione relativa alla funzionalità è stata risolta sembra definitivamente con la fibra”. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto indennizzi come da normativa per € 1000,00.

L'operatore TIM S.p.A., nella propria memoria difensiva, "chiede che venga accertata e dichiarata l'infondatezza nel merito dell'istanza presentata". Nello specifico ha eccepito: "Si eccepisce nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, sono totalmente prive di riscontro documentale. In particolare, la parte istante sostiene di aver subito presunti disservizi risolti da TIM dopo due anni e, sulla scorta di tali presupposti, domanda di ottenere storni/ rimborsi ed indennizzi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza neppure indicare puntualmente nè il dies a quo ed il dies ad quem dei singoli disservizi, nè le modalità con le quali il presunto malfunzionamento si sarebbe manifestato. 3 Ad ogni buon conto, TIM eccepisce l'infondatezza e la mancanza di prova delle allegazioni avversarie; l'istante, invero, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato nè provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM. Non sono allegati reclami. Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Si confida pertanto, giust sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate. 2) Infondatezza della domanda in punto di disservizi. Assenza dei presupposti per la liquidazione di indennizzi. L'esponente societario reputa opportuno compiere le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, sulla scorta di quanto emerso da controllo all'interno dei propri sistemi. Come accennato poco sopra, l'istante sostiene di aver subito non meglio precisati malfunzionamenti che dal 2021 fino al novembre 2022, avrebbero impedito l'uso dei servizi internet, per fatto imputabile a TIM. Le doglianze dell'istante, tuttavia, non sono fondate. Infatti, in primo luogo non si registrano a sistema disservizi segnalati a TIM prima del 30.6.21 e in data successiva al 6.10.21. I presunti malfunzionamenti, poi, sono stati comunque non continuativi e riferibili a semplice discontinuità del servizio internet ( come peraltro si ricava dalla lettura degli stessi messaggi allegati dall'istante). Emerge, dunque, per tabulas come il disservizio lamentato ex adverso, non possa in ogni caso essere ritenuto suscettibile di indennizzo. Per il resto, al di là di tale breve periodo, dalle verifiche operate a sistema è emerso che l'utenza intestata alla controparte, non è stata oggetto di alcun ulteriore disservizio indennizzabile. Peraltro, come giust rilevato, al di là dei messaggi riferiti ai ticket del periodo giugno 21-ottobre 21, non risultano comunque opportunamente documentati reclami o missive antecedenti all'introduzione del presente procedimento. A tutto voler concedere, infatti, la mancanza di prova circa l'invio di idonee segnalazioni o reclami tempestivi, determina comunque l'assenza di ogni responsabilità in capo a TIM, anche sulla scorta di quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della delibera n. 179/03/CSP che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce, infatti, l'Autorità (v. ex multis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile, solo allorquando venga segnalato tempestivamente da parte del cliente. In tema di disservizi indennizzabili, la normativa di settore, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ritiene in maniera costante che "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore .... qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (si vedano delibera 69/11/CIR, delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). Infine, in mancanza di tempestivi reclami, nessun indennizzo potrà comunque essere liquidato in favore dell'istante, anche in virtù del combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo ("Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente") e che quest'ultimo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da "continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato("Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte"). Non sussistono i presupposti per riconoscere a favore dell'istante alcuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS.".

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa solo parzialmente i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. La domanda di indennizzo per il malfunzionamento della linea "voce" si palesa come generica.

Ed invero, deve osservarsi che nell'ipotesi di disservizio è onere dell'utente specificare – in relazione a ciascun inadempimento dedotto – l'arco temporale di interessamento, al fine di delineare e delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare, oltre alla tipologia di disservizio (genericamente indicata come “disservizi” e poi più avanti con “malfunzionamento”) deve essere indicata insieme al dies a quo, anche il dies ad quem che nel caso di specie sarebbe dovuto coincidere con un non meglio precisato periodo antecedente il recesso. Dalla disamina dell'istruttoria emerge che, nella fattispecie che qui ci occupa, il periodo di durata del disservizio non è indicato dall'utente neppure in modo astratto. Non solo. Le segnalazioni allegate si riferiscono a disservizi risalenti all'annualità 2021, già oggetto di precedenti procedimenti, e, comunque troppo risalenti per essere qui definite. Non solo. Nelle sue memorie l'Avv.Fusco, delegato, da atto che a novembre 2023 l'utente avrebbe cambiato gestore rendendo inutile e defatigatorio il GU5 depositato il successivo 7.12.2023 nel quale l'istante ha omesso ogni interlocuzione con il gestore. Tuttavia L'ug del 5.9.2023, unitamente alla lettera di riscontro agli atti, è possibile desumere un malfunzionamento della linea dal 5.9.2023 al 15.11.2023 (non è indicata la data di effettivo passaggio al nuovo operatore) per un totale di gg 71 da indennizzarsi ex art. 6, comma 2, del Regolamento indennizzi per la sola fonia per un totale di € 213,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo. In assenza di un valido reclamo in atti, alcun indennizzo a tale titolo può essere riconosciuto.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 30/10/2023, è tenuta a corrispondere all'istante, per i disservizi di cui in motivazione, la complessiva somma di € 213,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

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  
ROBERTO RIZZI

f.to