

DELIBERA 425/2023/CRL/UD del 02/10/2023
G. Mxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/382079/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 02/10/2023;

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 modificata 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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 di **G. Mxxx** del 22/01/2021 acquisita con protocollo n. 0034728 del 22/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato: “Siamo rimasti isolati dal 14/11/2018 al 14/07/2019. Sono stati effettuati innumerevoli reclami, con relativi ticket aperti, a cadenza mensile! Le fatture tim relative al periodo del disservizio sono state sempre pagate tramite c/c. Abbiamo chiesto a mezzo reclamo il rimborso delle fatture pagate e gli indennizzi previsti relativamente al disservizio avuto ma invano!” Su quanto assunto ha chiesto: “RIMBORSO SOMME PAGATE E NON DOVUTE INDENNIZZO PER INTERRUZIONE/MALFUNZIONAMENTO SERVIZIO INDENNIZZO PER MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI INDENNIZZI VARI SPESE DI PROCEDURA”.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria versata in atti la società ha dedotto: “Infondatezza della domanda in punto di disservizi. Assenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell'indennizzo. L'esponente società 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 14/11/2018 al 14/07/2019 che lo legittimerebbero a richiedere la liquidazione d'indennizzi e rimborsi. Le doglianze dell'istante, tuttavia, non sono fondate. 3 Infatti, dalle verifiche operate a sistema, è emerso che l'utenza intestata al Sig. Messina è stata oggetto di alcuni parziali e, comunque, temporanei malfunzionamenti che, in ogni caso, l'operatore ha chiuso entro i termini di cui alle condizioni generali di abbonamento per l'accesso al servizio telefonico di base (cfr. art. 15 Doc.1) o, comunque, con un brevissimo ritardo; il tutto come di seguito nel dettaglio indicato e come emerge dal retrocartellino che si allega i uno alla presente memoria (Doc.2): E' emerso, dunque, anche per tabulas, come il disservizio parziale lamentato ex adverso non sia stato affatto continuativo, come invece erroneamente sostenuto da controparte, ma abbia interessato la linea 0693161094, solo in maniera occasionale e non continuativa. In ragione di quanto dedotto il disservizio, comunque risolto tempestivamente non può essere ritenuto suscettibile di indennizzo, atteso quanto previsto dall'art. 15 (Segnalazioni guasti – Riparazioni) delle condizioni generali di contratto per l'accesso al servizio telefonico di base (cfr. Doc.1). Peraltro, a

tutto voler concedere, l'istante produce in giudizio solo la prova dell'apertura dei singoli ticket di segnalazione, mentre non risultano opportunamente documentati dei veri e propri reclami, ad eccezione di quello pervenuto a luglio 2019 e, dunque, dopo l'ultimo disservizio lamentato. Inoltre TIM ha di volta in volta, provveduto a riscontrare le singole segnalazioni, fornendo costante assistenza informativa al proprio cliente oltre a riscontrare in forma scritta l'unico reclamo documentato (Doc. 3)." In conclusione richiede il non accoglimento dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante non possono essere accolte. Relativamente all'indennizzo per malfunzionamento si rammenta che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Va tuttavia richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr delibera Agcom 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. Precisato quanto innanzi, vi è da dire che, dall'esame degli atti presenti nel fascicolo, è emerso che l'istante ha segnalato più volte il malfunzionamento della linea telefonica e che tali segnalazioni (confermate dall'allegata chat con il gestore) coincidono con il trouble ticket prodotto dal gestore dal quale si evince la chiusura nei

tempi contrattuali. L'esame della documentazione, e la coincidenza tra la produzione dell'istante e quella del gestore, consente di stabilire che non si è trattato di un disservizio continuativo, bensì occasionale, risolto secondo le tempistiche contrattuali. Si ritiene, pertanto, di non riconoscere alcun indennizzo per il malfunzionamento. Allo stesso modo alcun indennizzo si ritiene di riconoscere a titolo di indennizzo da mancata risposta la reclamo dal momento che l'unico reclamo scritto in atti è successivo di diversi mesi alla chiusura del disservizio, pertanto tardivo, e dalla chat in atti si evince che il gestore non si è mai sottratto all'interlocuzione con l'istante.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza del Sig. **G. Mxxx** nei confronti di TIM SpA.
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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 02/10/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

