AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA 454/2022/CRL/UD del …/12/2022
N. Txxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/420294/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del …/12/2022;

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 N. Txxx del 30/04/2021 acquisita con protocollo n. 0205457 del 30/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, cliente Tim con il numero di utenza domestica 077xxx, lamenta di aver segnalato al proprio Operatore – sin dal mese di maggio 2019 – il malfunzionamento della propria utenza ed i continui improvvisi distacchi del servizio che non gli consentivano di poter utilizzare correttamente e senza interruzioni la linea. Nonostante le numerose segnalazioni la Tim spa non solo non ripristinava il servizio, ma non inviava né comunicava il numero di ticket guasto, ad eccezione della segnalazione del 18.07.2019, per la quale il Gestore forniva riscontro di lavorazione. A fronte dell'inerzia dell'Operatore in data 6.11.2019, l'utente attivava un'istanza GU5 all'esito della quale in data 8.01.2020 Tim informava il cliente che era in procinto di chiudere la segnalazione. Tim procedeva, inoltre, a comunicare che il malfunzionamento era dato dalla mancata funzionalità del wi fi, senza però depositare alcuna prova. Il sig. TOFFOLO, preso atto di ciò, procedeva, dopo aver preso atto che la linea era tornata funzionante, a richiedere la migrazione ad altro operatore. Premesso quanto sopra richiedeva: i. l'intervento tecnico per una soluzione definitiva del problema; ii. un indennizzo per il malfunzionamento della linea; iii. lo storno/rimborso degli addebiti per servizi a sovrapprezzo, afferente i periodi di fatturazione di luglio, settembre ottobre novembre 2019.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva di parte del 16.06.2021, si costitutiva l'Operatore il quale, in via preliminare contestava come le avverse deduzioni e richieste fossero generiche, infondate e, comunque, totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. Più in generale, secondo la prospettazione dei fatti operata dal Gestore, l'istante non specificava in alcun modo la modalità con la quali il presunto malfunzionamento si sarebbe manifestato sulle singole linee e, soprattutto, non individuava il dies a quo e il dies ad quem del presunto malfunzionamento o dei singoli episodi. In particolare, la TIM osservava nel merito che l'utenza n. 077xxx era sempre rimasta attiva e funzionante in quanto da verifiche interne, non risultavano a sistema malfunzionamenti che avessero impedito alla parte istante la regolare e continua fruizione del servizio. Rilevava, inoltre, che la connessione internet, diversamente da quanto asserito ex adverso, funzionava correttamente, con velocità coincidente con quella contrattualmente prevista. Sul punto evidenziava che i problemi di connettività non sono produttivi né di indennizzi, né di rimborsi o storni in base al disposto dalle Condizioni generali offerta ADSL e che, in ogni caso, l'utente non abbia prodotto a supporto delle proprie doglianze le misurazioni Nemesys richieste dalla normativa regolamentare di

riferimento. Inoltre, la TIM contestava che l'utente non documentava l'invio di reclami o segnalazioni relative alle singole doglianze ed oggi sottoposte all'attenzione del Corecom, né venivano allegati i pagamenti per i quali viene formulata domanda di rimborso. Sul punto rilevava altresì che, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando quali siano le singole voci per le quali si richieda lo storno o il rimborso, oltre alla prova del relativo pagamento. Poste tali premesse, la società convenuta non potendo in alcun modo ritenersi responsabile dei presunti disservizi lamentati dall'istante ed in assenza dell'invio di reclami o contestazioni specifiche, chiedeva il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto e, in ogni caso, non provata. In sede di repliche: con note di parte datate 17.06.2021, l'utente contestava le avverse deduzioni del Gestore in quanto infondate in fatto ed in diritto ed insisteva, nel rito, per l'ammissibilità delle proprie domande. Relativamente ai periodi di disservizio testualmente precisava: "Nel caso di specie il cliente lamenta l'assoluta mancanza di linea per periodi anche lunghi a partire dal mese di Maggio 2019" Reiterava le richieste di rimborso fatture ed indennizzo, cosi come formulate in sede di istanza introduttiva, quantificandole in complessivi € 700,00.

3. Motivazione della decisione

Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto la domanda di cui al punto sub i. dell'istanza introduttiva, diretta ad ottenere un intervento tecnico per la risoluzione definitiva del problema è inammissibile, in quanto la fattispecie non è contemplata dal Regolamento indennizzi ed è diretta ad ottenere una statuizione modificativa dello stato di fatto e di diritto che esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione ai sensi dell'art.20, comma 4 cit. Altresì, la detta richiesta si palesa estranea alla cognizione del presente procedimento, poiché l'organo adito non è comunque competente in questa sede a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di facere o non facere quale sarebbe la condanna dell'operatore alla riparazione del guasto. Del resto, anche volendo diversamente argomentare, tale richiesta si palesa pure non tempestiva, atteso che è lo stesso utente a comunicare in istanza l'ormai intervenuta migrazione della linea verso terzo operatore. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito meglio precisato. L'utente ha lamentato con decorrenza dal mese di maggio 2019 ed in relazione all'utenza domestica 0773.48881: "il malfunzionamento della propria linea ed i continui improvvisi distacchi del servizio che non gli consentivano di poter utilizzare correttamente e senza interruzioni la linea", senza circoscrivere il lasso temporale di riferimento e senza allegare alcuna documentazione che comprovasse le proprie richieste e doglianze. Sul punto, infatti, deve preliminarmente osservarsi che nell'ipotesi di malfunzionamento del servizio 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 al periodo di malfunzionamento / interruzione del servizio, deve essere indicata anche la data di ripristino del servizio stesso. Come vedremo, nella fattispecie che qui ci occupa, non solo la natura del disservizio non è precisata, ma lo stesso periodo di durata è indicato in modo astratto. Tuttavia, l'estrema genericità dell'istanza non è stata superata nemmeno nel corso del presente procedimento impedendo di fatto al Corecom adito di poter procedere alla verifica della fondatezza delle pretese formulate. In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito agli atti, poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze. Ed infatti, agli atti è presente solamente l'indicazione di un numero di apertura guasto di TIM effettivamente riferibile all'utenza del Sig. TOFFOLO ma che risulta inoltrato via chat a terzo soggetto con messaggistica "whatsup", senza traccia di una data effettiva. Per tale segnalazione, pertanto non è possibile evincere quando effettivamente la segnalazione è stata inviata ed aperta dal Gestore, per quale periodo di malfunzionamento si riferisca e se la segnalazione di guasto fosse relativa a servizi voce o dati (od entrambi). Per onere di completezza, si precisa come risultino altresi prodotti in sede di repliche delle fotografie di due schermate PC di cui una con la pagina web indicante problemi di connessione (messaggio browser: "non riesco a visualizzare questa pagina") ed un'altra raffigurante le impostazioni di connessione ove si evince che sulla rete wifi TIM il segnale è "limitato". Tale ultime allegazioni probatorie, probabilmente volte a comprovare un'assenza di segnale dati, risultano del tutto inconsistenti in quanto non riferibili in alcun modo all'utenza dell'odierno istante e neppure inquadrabili in un preciso arco temporale di riferimento. Orbene, nel caso di cui si discute, si assiste, al mancato assolvimento del minimo onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante ed alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta posta in essere dell'operatore. Quindi, non si comprende l'instaurarsi della presente procedura in assenza di specifica contestazione inerente sia il malfunzionamento, sia l'errata fatturazione dei servizi a sovrapprezzo solo oggi lamentata, in considerazione anche di quanto espressamente previsto dall'art.14 comma 4 dell'allegato A della Delibera n.347/18/CONS. A tal proposito, la delibera Agcom n.73/17/ CONS, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione"(Cosi Agcom Delibera n. 69/11/CIR; conformi: Agcom Delibera n. 9/12/CIR - Agcom Delibera n. 34/12/CIR - Agcom Delibera n. 38/12/CIR - Agcom Delibera n. 82/12/CIR - Agcom Delibera n. 100/12/CIR - Agcom Delibera n. 113/12/CIR - Agcom Delibera n. 127/12/CIR - Agcom Delibera n. 130/12/CIR, nonché la più recente delibera del Corecom Lazio n. 017/2020/CRL). Poiché in istanza, l'utente fa esclusivo riferimento a molteplici reclami telefonici, sul punto, deve evidenziarsi, rispetto a quanto stabilito dall'art. 8 della delibera Agcom n. 179/03/CPS e dall'art. 4, lett. i), della delibera Agcom n. 79/09/CSP

("se è pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al Servizio Clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo, immediatamente comunicato al cliente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo"), che nulla l'istante ha prodotto al riguardo, non avendo così assolto, al riguardo, il proprio onere probatorio (delibera Corecom E-R n. 33/20). Circa il disservizio lamentato, non può dunque essere riconosciuto l'indennizzo richiesto poiché l'istante, come detto, non ha fornito prova di reclami effettivamente inoltrati. Sul punto, giova altresì osservare come l'utente non possa sentirsi sgravato del relativo onere probatorio limitandosi a contestare che la TIM non avesse inviato al proprio Cliente il tracciamento del reclamo. Richiamandosi l'orientamento, costantemente espresso al riguardo, di ritenere che "l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricada sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema" (v. ex multis, delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e conforme orientamento del Corecom E-R, determina n. 11/2017 e delibera n. 48/2018), si rammenta, a tal riguardo, che, ai sensi dell'art. 14, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS "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". Ad ogni buon conto, relativamente al disservizio di malfunzionamento ed eccessiva lentezza del servizio ADSL, la domanda del Sig. TOFFOLO, così come formulata, non può essere accolta. Ed infatti, l'ipotesi di mancanza di qualità nella navigazione ADSL non può essere ricondotta tout court nell'alveo della fattispecie di malfunzionamento di cui all'indennizzo, ex art. 6 comma 1 ex All. A Del 347/18/Cons. Difatti, l'articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 244/08/CONS prevede espressamente che "qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata". Pertanto, anche a fronte dell'effettiva sussistenza di siffatto disservizio, non è prevista la possibilità di indennizzo incluso nella succitata normativa. Per tali motivi, anche in presenza del disservizio in parola, l'utente avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, ma non anche il diritto di richiedere l'indennizzo previsto dalla norma o il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'utilizzo del servizio adsl, sia pure esso risulti non rispondente agli standards di qualità convenuti contrattualmente. Ma non solo. Nel caso di eccessiva lentezza del servizio internet, in capo all'Utente incombe un preciso onere probatorio, quale la produzione di circostanziate prove oggettive idonee a comprovare la qualità della navigazione, come il sopra richiamato "Test Ne.Me.Sys", che non risulta prodotto in atti. Come riportato sul sito dell'Autorità: "Il software gratuito Ne.Me.Sys. (Network

Measurement System) consente di verificare che i valori misurati sulla propria linea telefonica siano effettivamente rispondenti a quelli promessi dall'operatore nell'offerta contrattuale sottoscritta. Nel caso l'utente rilevi valori peggiori rispetto a quelli garantiti dall'operatore, il risultato di tale misura costituisce prova di inadempienza contrattuale e può, quindi, essere utilizzato per proporre un reclamo e richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti ovvero per esigere il recesso senza costi di disattivazione dal contratto". A fronte delle motivazioni sopra riportate, la domanda dell'istante – anche relativamente al disservizio di malfunzionamento della rete internet – non può essere accolta. In ultimo, per quanto attiene la richiesta di storno e rimborso delle fatture per servizi a sovrapprezzo per il periodo da luglio a novembre 2019, l'istante avrebbe dovuto versare in atti, quantomeno, copia di tutte fatture contestate (in atti è presente solo quella di luglio), mentre, per ottenere il rimborso, oltre la predetta documentazione, anche copia delle ricevute dei pagamenti asseritamente effettuati, prove che, invece, non risultano essere state allegate. Del resto, come ampiamente visto sopra, l'utente per tale contestazione non ha dimostrato di aver inviato un tempestivo reclamo all'Operatore. Tali incongruenze ed approssimazioni, in mancanza di ulteriori elementi specifici, rendono le richieste dell'utente non meritevoli di accoglimento. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA
Articolo 1

1. Rigetta l'istanza del Sig. N. Txxx nei confronti della società TIM SpA (Kea mobile), perché inammissibile per i motivi di cui in premessa. Spese di procedura compensate.

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 danno subito.

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

5.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, 02/12/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini