

DELIBERA 460/2022/CRL/UD del .../12/2022
Axxx Txxx SRL / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/398052/2021)

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 Axxx Txxx SRL del 23/02/2021 acquisita con protocollo n. 0095247 del 23/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, titolare di contratto business con Operatore TIM – profilo Tuttofibra – lamenta, in estrema sintesi l'avvenuta completa interruzione della linea 0761.342048 nel periodo di marzo 2018, in forza della quale “eravamo stati per ben 3 mesi senza linea né telefonica né internet” ed una seconda, sulla linea 0761.340085 con decorrenza dal 27.08.2018. Per il primo disservizio veniva reclamata una richiesta di indennizzo con PEC del 21.06.2018, mentre per il secondo periodo oltre alle numerose mail intercorse con l'Agente TIM veniva aperta segnalazione a mezzo ticket n°10518565. A distanza di diversi mesi, poiché risultavano vane le segnalazioni di guasto aperte sulla linea 0761340085, ne concordavano con l'agente TIM la cessazione (avvenuta il 30/05/2019) e la variazione del profilo tariffario sul numero 0761.3xxx; A fronte di ciò la TIM emetteva un'ultima fattura n. 8N00239881 del 06/08/2019 (5/19), per il numero cessato 07613xxxx con costi di disattivazione che l'utente contesta. In ultimo, la società istante lamentava – nei mesi a venire – un ingiustificato aumento della tariffa sull'utenza rimasta attiva. Premesso quanto sopra richiedeva: i. Indennizzo per l'interruzione dei servizi fonia e dati per € 2.500,00; ii. Storno posizione debitoria; iii. Rimborso fattura n° 8N00239881 (5/19) in quanto contenente costi di disattivazione; iv. indennizzo per omessa risposta ai reclami per € 500,00; v. Spese di procedura per € 250,00.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva con memoria difensiva di parte dell'8.04.2021 l'Operatore TIM, il quale in via preliminare eccepiva l'inammissibilità dell'istanza in quanto contenente domande generiche, infondate e – in ogni caso – prive di allegazioni e riscontro documentale. Nel merito, la TIM contestava come la controparte si fosse limitata a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza neppure indicare puntualmente il dies a quo ed il dies ad quem del contestato malfunzionamento e, comunque, le modalità con le quali l'asserito malfunzionamento si sarebbe manifestato. Eccepiva che la natura del disservizio non fosse stata precisata, non essendo possibile comprendere se si trattasse di un'interruzione di servizi o di una semplice lentezza nella navigazione. Sotto il profilo istruttorio, inoltre, rilevava che l'istante, non avesse fornito la prova degli addebiti contestati e, soprattutto, non avesse documentato l'invio di reclami, asseritamente inoltrati in occasione dei singoli disservizi. Per quanto attiene la richiesta di rimborso e storno delle fatture, TIM osservava l'omessa produzione di controparte delle note per le quali veniva richiesto lo storno ed il rimborso, la quantificazione degli importi o, comunque, la prova del pagamento per i quali viene richiesta la restituzione. Ad ogni buon conto, sulla presenza

di disservizi sulle due linee oggetto di contenzioso rilevava che da una verifica interna, l'unico disservizio che si era effettivamente verificato sulla linea 0761.3xxxx nel mese di giugno 2018, durava poche ore; malfunzionamento che, in ogni caso, TIM ha provveduto a ripristinare entro il termine previsto dalle condizioni generali di contratto, come comunicato all'istante con missiva del 28.6.2018 prodotta dalla stessa controparte. Contestava inoltre l'assenza a sistema di ulteriori malfunzionamenti indennizzabili, nell'anno 2018 o, comunque, in periodo successivo, sia per la linea 0761.3xxx che sulla linea 0761.3xxx. In ultimo, eccepiva la mancanza di un tempestivo reclamo, che rendesse l'Operatore edotto della lamentata problematica e lo mettesse in condizione di risolvere il disservizio; l'unico reclamo effettivamente indirizzato all'Operatore in data 21.06.2018 ed afferente solo una delle due linee oggetto dell'odierna istanza veniva comunque riscontrato con tempestiva comunicazione del 28.06.2018. L'Operatore concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza avversaria.

3. Motivazione della decisione

Con riferimento alle richieste di indennizzo per malfunzionamento, di rimborso fatture e storno dell'insoluto e omessa risposta al reclamo, si rileva che la domanda non può trovare accoglimento per le seguenti motivazioni. In primis, con riferimento alle richieste di indennizzo per il malfunzionamento delle due utenze fisse 0761.3xxxxx e 0761.340085, si rileva che la domanda deve essere rigettata per genericità della stessa. Preliminarmente, sul punto, deve 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 dello disservizio non è precisata, ma lo stesso periodo di durata è indicato in modo astratto. In sede istruttoria, l'istante si è limitato ad allegare la copia di alcune missive mail inviate a terzo agente intermediario (tale Sig. Massimo Orsini) contenute diverse doglianze su problemi afferenti il router per il servizio fax, per le continue cadute di connessione internet, per il traffico roaming di una SIM mobile e per la ritardata consegna di terminali mobili, comunque non riferibili alle linee oggetto della presente istanza. E non solo. Stando alla ricostruzione del contenuto delle dette missive, le utenze sarebbero pure intestate a terza società (Troiani S.r.l.), diversa dall'odierna parte istante. Viceversa, viene tuttavia allegato un unico reclamo PEC del 21.06.2018 afferente il primo periodo di disservizio (unitamente a copia del riscontro dell'operatore), inviato effettivamente alla TIM dove viene indicato un generico malfunzionamento della linea 0761.342048 "per un periodo di tre mesi". Tale reclamo, tuttavia, non veniva inviato nelle more del disservizio, bensì successivamente alla riparazione del guasto (avvenuta il 14.06.2018), per richiedere il pagamento del relativo indennizzo. Manca pertanto l'indicazione della tempestiva segnalazione di guasto. Ed infatti, ai fini della liquidazione dell'indennizzo per preteso di servizio l'istante deve provare di aver effettuato la relativa segnalazione all'operatore. Sul punto si è già pronunciato lo stesso Corecom Lazio rilevando che "...la richiesta di

indennizzo per il disservizio occorso non è fondata in quanto nessuna segnalazione di disservizio è mai pervenuta dall'utente...allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto” e ancora nella medesima pronuncia si legge “Dalla lacunosa e scarna rappresentazione dei fatti di controversia da parte dell'utente non si evince alcun reclamo che potesse mettere l'operatore in condizione di risolvere la problematica o diversamente di comunicare l'eventuale impossibilità della prestazione; l'utente si limita ad accennare... di aver segnalato la cosa... senza depositare alcunché, ne ha circostanziato quanto dedotto, con data è contenuto del reclamo" (DL/184/15/CRL). Più in generale, pur ritenendo prevalente il principio secondo cui gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel caso di specie si rileva l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, con particolare riferimento alla tipologia del contestato malfunzionamento, sia sotto il profilo della natura del disservizio sia sotto il profilo della durata dello stesso. Tale indeterminazione non permette neppure il certo inquadramento della fattispecie nell'alveo di quanto previsto al comma 1 (completa interruzione) o al comma 2 (irregolare o discontinua erogazione del servizio) di cui all'art. 5 ex All. A alla Delibera 73/11/Cons – *ratione temporis* vigente al momento del disservizio – rendendo la domanda assolutamente generica. Sul punto, giova ricordare che è onere dell'utente specificare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto (ovvero, nel caso di specie, il malfunzionamento della linea) l'arco temporale di interessamento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare, l'utente avrebbe quindi dovuto provare e circoscrivere il periodo di malfunzionamento dell'utenza, evidenziando i giorni di effettiva sospensione della linea (laddove esistente) o di discontinuità del servizio. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata “... stante l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Per quanto attiene il malfunzionamento della linea 0761.340085 per il secondo periodo di disservizio, si osserva che per tale fattispecie viene indicata dall'utente la sola decorrenza di inizio del guasto (dal 27.08.2018), ma non il giorno della sua riparazione, mentre a differenza dell'altra utenza manca qualsiasi forma di reclamo o contestazione rimessa al Gestore. Per onere di completezza si rileva che l'utente fa riferimento a molteplici segnalazioni rimesse alla TIM (o ai suoi agenti), ma dalla produzione istruttoria le email allegate in conciliaweb sono riferibili – come visto – ad altre utenze, per differenti tipologie di doglianze, ed imputabili a terza società intestataria. A sostegno della genericità della domanda, basti notare che, nella stessa descrizione dei fatti si parla di un arco temporale di “tre mesi” per l'isolamento della prima linea mentre non veniva indicato un *dies ad quem* per la riparazione del guasto sulla numerazione 0761.340085. Sul punto è solo possibile leggere che: “A distanza di diversi mesi, poichè risultavano vane le segnalazioni di guasto aperte sulla linea 0761340085, abbiamo concordato con l'agente TIM la cessazione della suddetta linea” (che poi avverrà il 30/05/2019), rendendo così improbabile ricostruire un periodo di isolamento che si fosse verificato nel lungo periodo tra la fine di agosto 2018 alla fine di

maggio 2019. Inoltre, l'assenza di contestazioni scritte per tale periodo impedisce la ricostruzione fedele dei fatti e i giorni effettivi interessati dal disservizio. Tale omessa produzione, anche a voler prescindere dalla ricostruzione dei fatti, è dirimente ai fini della decisione, anche alla luce dello sbarramento previsto dall'art. 14 dell'All. A alla delibera n. 347/18/CONS ("Esclusione degli indennizzi"), il quale al comma 4 espressamente prevede l'esclusione degli "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". Pertanto, se da un lato è materialmente impossibile quantificare il rimborso, dall'altro la richiesta di indennizzo è inammissibile stante la mancata produzione della prova del reclamo sulla linea 0761.3xxxx e della tempestiva segnalazione del guasto per la linea 0761.3xxx. Anche la domanda di rimborso e storno dell'insoluto è affetta dalla stessa genericità e mancanza di idonea produzione istruttoria. Con riferimento al caso di specie, infatti, per ottenere lo storno richiesto, l'istante avrebbe dovuto versare in atti, quantomeno, copia delle fatture contestate oggetto della richiesta di storno, 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. La richiesta di rimborso della fattura n° 8N00239881 (5/19) per la linea 07613xxxx, difatti, viene depositata ma senza la prova del relativo pagamento. In ultimo, relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 21.06.2018, la domanda dell'utente non è fondata, atteso che è lo stesso utente ad aver prodotto e dichiarato di aver ricevuto la comunicazione di riscontro TIM datata 28.06.2018, con la quale l'Operatore confermava di aver comunque riparato il guasto entro le tempistiche previste dalla Carta dei Servizi. Le dette incongruenze ed approssimazioni probatorie, in mancanza di ulteriori elementi specifici, pertanto 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 della Axxx Txxx S.r.l., in persona del legale rappresentante p.t., nei confronti di TIM SpA, 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 ulteriore 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

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini
f.to