

|   |            |  |
|---|------------|--|
|  | Presidente | Gualtiero Mazzi  |
|   | Componenti | Nerino Chiereghin<br>Fabrizio Comencini<br>Marco Mazzoni Nicoletti<br>Luigi Perissinotto |
|   | Dirigente  | Carla Combi  |

Deliberazione n. 27 del 3 marzo 2020

OGGETTO: Definizione della controversia: (GU14/155594/2019) – T. L. / TIM SPA (KENA MOBILE)

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

|                         | Presente | Assente |
|-------------------------|----------|---------|
| Gualtiero Mazzi         | X        |         |
| Nerino Chiereghin       |          | X       |
| Fabrizio Comencini      | X        |         |
| Marco Mazzoni Nicoletti |          | X       |
| Luigi Perissinotto      | X        |         |

**Preso atto** altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2011, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "Funzioni del Presidente";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "Verbale delle sedute";

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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";

**Visto** l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)" ai sensi del quale "Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999" (comma 1) e, in particolare, la "istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati" (comma 2, lettera z);

**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. 353/19/CONS;

**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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

**Vista** la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**Vista** l'istanza di T. L. del 26/07/2019 acquisita con protocollo n. 0332139 del 26/07/2019;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato**, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'utente dichiara quanto segue.

“Fatto il contratto il 7-9-18 attivato il 26-9-18 .

Mi arriva dopo pochi gg fattura scadenza l'8 di novembre 2018 con pagamento tramite bollettino postale di € 18,71.

Chiamo il 187 per delucidazioni; mi rispondono dalla Romania e spiego che nel contratto ho fornito anche tutti i dati compresa la domiciliazione bancaria, chiedo se devo pagare oppure se se li prendono in banca mi dice che apre un file richiesta spiegazioni , mi tranquillizzo e resto in attesa; l'unica cosa che mi arriva il 22-11-2018 è lo stacco della linea e connessione internet , ritelefono al 187 e chiedo informazioni , solito contatto con la Romania, mi dice che c'è un problema tecnico risolvibile in giornata.

Per nulla soddisfatto vado al centro Auchan di Mestre dove c'è un centro TIM e chiedo delucidazioni , mi dice che la causa dello stacco è il mancato pagamento della fattura.

Faccio il pagamento con Lottomatica e mi avvertono che ci vorranno 48 ore per il ripristino della linea. Ora posso capire tutto ma non le spiegazioni inesatte e parziali, mi danno da pensare.

In questo momento le 48 ore dal pagamento cioè il 22-11-18 sono passate e sono ancora isolato.

Chiedo perciò un risarcimento per il disservizio subito e faccio richiesta di tutela al CORECOM di Mestre.

P.S.. il problema è che in Romania non vengono istruiti come dovrebbero, mi aspetterei che Tim la smettesse con questi call center esteri.”

Chiede quindi un indennizzo pari a € 100,00.

### **2. La posizione dell'operatore**

Dall'istruttoria eseguita da TIM è emerso che la linea n.0415340XXX è attiva dal 26.9.2018. La prima fattura emessa è la n.RE06024126 del 4.10.2018 scadente l'8.11.2018 con allegato bollettino ed è stata pagata dall'utente in data 22.11.2018 che risulta domiciliata dal 2.1.2019.

Non risulta che sia stata intrapresa alcuna azione amministrativa nei confronti dell'utente e la linea è funzionante ed attiva.

Non risultano reclami inviati da parte istante che peraltro non produce alcunché a sostegno della propria istanza, limitandosi a segnalare di aver subito una sospensione, senza nemmeno indicare quanto è durata, contravvenendo così all'onere probatorio che indiscutibilmente le incombe. Infatti, se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è altrettanto vero che l'istante deve fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso di specie, con la conseguenza che la domanda svolta nei confronti di Tim dovrà essere rigettata

### 3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante debbano essere rigettate per le seguenti motivazioni.

In violazione dell'art. 13, comma 1, del Regolamento indennizzi, non risultano prodotti, agli atti, reclami sulla sospensione subita dall'istante. In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto 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”* (per tutte valgono le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR).

La mancanza di opportune segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, pertanto, assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP e 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 da parte del cliente.

La mancanza di un valido reclamo sul punto, pertanto, rende la domanda non accoglibile secondo la ricostruzione effettuata dall'istante

**Considerato** che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

#### DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Rigetta l'istanza di T.L. nei confronti di TIM s.p.a.
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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente

f.to Carla Combi

Il Presidente

f.to Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante

f.to Carla Combi