AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 026/2022/CRL/UD del 04/02/2022

G. Mxxx/TIM S.p.A.
(LAZIO/D/649/2017)

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del 04/02/2022;

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";

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. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

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 indennizzi");

VISTA l'istanza dell'utente acquisita con protocollo n. D4367 del 04/07/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. **Posizione utente**

La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sulla contestazione di plurimi malfunzionamenti e disservizi riscontrati sulla linea business n. 0771.50xxx6, intestata al Sig. G. Mxxx e da questi utilizzata per motivi professionali (azienda di soccorso auto 24H).

In particolare, l'utente nel periodo di disservizio di circa 4/5 mesi ha riscontrato un eccessivo rallentamento della linea ADSL e che la linea voce non gli consentiva di ricevere ed effettuare telefonate o fax "in modo continuativo". A sostegno della propria doglianze, deduce inoltre di aver inoltrato all'Operatore diversi reclami telefonici al call center, così fino alla presentazione dell'istanza di conciliazione dinanzi al Corecom Lazio.

In ultimo sostiene che i disservizi si sono perdurati anche successivamente all'udienza di conciliazione e che l'operatore non ha mai fornito riscontri scritti ai reclami rimessi al Servizio Clienti TIM.

In ragione di quanto sopra ha quindi chiesto:

i) indennizzo per il malfunzionamento della linea voce e dati nella misura del 50% del canone mensile pagato per i rispettivi servizi, nel periodo novembre 2016 marzo 2017;

ii) Il rimborso integrale delle fatture pagate per tutti i mesi di contestato disservizio (da novembre 2016 a marzo 2017);

iii) indennizzo per la mancata risposta ai reclami per € 1.000,00;

iv) indennizzo di € 1.200,00 per le spese di procedura;

v) il rimborso degli interessi legali sulle somme riconosciute a carico di TIM.

2. Posizione dell'Operatore

L'Operatore TIM, contestando le richieste avversarie in quanto infondate, eccepisce che la parte istante non solo non ha fornito una ricostruzione temporalmente circostanziata dei disservizi, ma neppure ha offerto la prova della contestazione, a mezzo deposito di reclami scritti o diffide al Gestore. Per tali motivi, chiede il rigetto della domanda in quanto generica, indeterminata, non circostanziate e, comunque, sfornita di prova documentale.

3. Replica dell'utente

In sede di repliche l'utente deposita alcune schermate SMS con l'indicazione di tre aperture di ticket per segnalazione guasto sulla linea di titolarità del Sig. Marrocco, di cui una ad ottobre e due a maggio e per le quali non è dato ricavare l'anno di riferimento.

Sul punto il Gestore TIM replica che le segnalazioni in parola non si riferiscono al periodo oggetto del lamentato disservizio e che, in ogni caso, sono state correttamente lavorate entro i tempi previsti.

4. Motivazione della decisione

i) Con riferimento alla richieste di indennizzo e rimborso canoni per il malfunzionamento della linea 0771/50xxx6, si rileva che la domanda non può trovare accoglimento per le seguenti motivazioni.

Preliminarmente, si rileva che la domanda di indennizzo per il malfunzionamento dei servizi voce e dati, deve rigettarsi 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 la stesso periodo di durata è indicato in modo astratto.
Ed invero, 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 indeterminatezza 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, 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.
A sostegno della genericità della domanda, basti notare che, nella stessa descrizione dei fatti si parla di un arco temporale di "cinque/sei mesi" per poi fare un ulteriore riferimento, comunque assai generico, ai mesi "da novembre 2016 a marzo 2017". Inoltre, l'assenza di contestazioni scritte impedisce la ricostruzione fedele dei fatti e i giorni effettivi interessati dal disservizio.
Ed infatti, ai fini della liquidazione dell'indennizzo per preteso disservizio 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)
Tali incongruenze ed approssimazioni, in mancanza di ulteriori elementi specifici, rendono le richieste dell'utente non meritevoli di accoglimento.
ii) La mancanza di contestazioni delle fatture, la mancanza di prova del pagamento e la mancata produzione delle stesse impedisce l'accoglimento della richiesta di rimborso.
iii) Anche per la mancata risposta ai reclami telefonici la domanda risulta non meritevole di accoglimento nella misura in cui l'utente non ha dimostrato, come da suo

precipuo onere, di aver inoltrato al Gestore uno o più reclami scritti. Ed invero, come pacificamente riportato in atti dall'utente, la parte istante fa un generico riferimento a diverse chiamate verso il call center della TIM, senza neppure indicare il codice di chiamata, il numero di operatore ed il numero di ticket della segnalazione guasto. La stessa produzione effettuata in sede di repliche con le schermate SMS di segnalazione guasto, oltre ad essere indefinita temporalmente, non risulta di per se è idonea a dimostrare la sussistenza, nei confronti dell'Operatore di una contestazione di disservizio specifica. Ed invero per orientamento costante di questa Autorità, nel caso in cui l'utente contesti il mancato riscontro ai reclami, lo stesso deve specificare le modalità di invio dei reclami, il numero telefonico eventualmente contattato, oltre alla produzione della contestazione scritta. In mancanza di tali indicazioni, e con la contestazione sul punto dell'operatore, non è accoglibile l'istanza per il riconoscimento di un indennizzo da mancata risposta ai reclami.
Ne deriva, che la domanda di indennizzo per omessa risposta ai reclami, così genericamente postulata ed in totale assenza della prova documentale a supporto della stessa debba essere recisamente rigettata.
iv) In ultimo, la richiesta di rimborso dei canoni per il periodo di lamentato disservizio non può essere accolta in quanto del tutto generica, non quantificata e sprovvista della prova di pagamento delle fatture contenenti i costi per i quali si richiede il rimborso.
v) Sulla richiesta di rimborso delle spese di procedura, la domanda non può essere accolta; ed invero a mente dell'art. 19 ex Delibera 173/07/Cons, comma 5 l'Autorità ha facoltà di "*riconoscere altresì il rimborso delle spese*", in favore dell'istante, solo qualora le stesse risultino "*necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura*". Premesso che l'utente ha richiesto una somma che supera di gran lunga il limite edittale previsto dalla normativa e pari ad euro 300,00, nel caso di specie non risulta nemmeno provato che l'istante abbia sostenuto spese necessarie, né giustificate, per lo svolgimento della procedura, ivi compresa l'udienza di discussione del 27.11.2017 la quale – come si evince dai verbali – è avvenuta da remoto. Per tali motivi non si ritiene possibile riconoscere il rimborso delle spese richieste.
Non dovendo il gestore corrispondere alcuna somma a titolo di indennizzo, anche la richiesta di liquidazione di interessi legali decade.
Poste le sopra riportate premesse, ne deriva che l'insoluto presente a carico dell'utente non risulta oggetto dell'odierno contendere (in riferimento sia alle numerazioni che al periodo), con la conseguente inammissibilità della relativa richiesta di storno o rimborso.

Pertanto, per le motivazioni in premessa,

Il COMITATO
DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza del sig. G. Mxxx nei confronti di TIM S.p.A..

2. TIM S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità.

Roma, 04/02/2022

Il Dirigente F.TO

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini