

DELIBERA N. 126/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxxx /TIM SpA (Kena mobile)

(GU14/486921/2021)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 5 settembre 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*” come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

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 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. 390/21/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: *“Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*.

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto *“Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura”* con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del *“Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia”*, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza della società xxxx, del 29/12/2021 acquisita con protocollo n. 0498918 del 29/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 0587755xxxx con la società TIM SpA (Kena mobile) di seguito per brevità Tim, lamenta l’addebito di servizi non richiesti e l’interruzione del servizio.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento ha dichiarato quanto segue:

“sono stati addebitati servizi da noi non richiesti e nonostante ciò il servizio ha subito interruzioni”

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“ripristino delle condizioni contrattuali”*;
- ii) *“indennizzo per mancata risposta a reclamo”*.

2. La posizione dell’operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito l’*“inammissibilità dell’istanza di definizione per intervenuta violazione dell’art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS. In via preliminare si eccepisce la inammissibilità dell’istanza. L’art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS prevede, infatti, che “in udienza (di conciliazione, n.d.a.) le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante”. Nella precedente fase di conciliazione e nella presente fase di definizione, l’istanza è stata promossa in nome e per conto della xxxx, il cui asserito rappresentante legale, xxxx, non ha dimostrato la propria qualità, né tramite apposita visura né, tantomeno con il deposito di procura*

speciale. Si domanda, pertanto, in via preliminare che l'istanza venga dichiarata inammissibile per la violazione dell'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS".

Nel merito, Tim ha eccepito la genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti e l'assenza di allegazioni probatorie in merito alla *res controversa*.

Nello specifico ha rilevato che *"le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, sono totalmente prive di riscontro documentale. In particolare, la parte istante sostiene di aver subito presunti disservizi sulla linea n. 0587755xxx, che avrebbero determinato addebiti non dovuti. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza neppure indicare le modalità con le quali il presunto malfunzionamento si sarebbe manifestato e, soprattutto, senza individuare il dies a quo e il dies ad quem del disservizio o dei singoli episodi. Non viene, inoltre, specificato l'ammontare e la tipologia dei costi contestati, né la data di attivazione dei piani tariffari che avrebbero generato il disservizio lamentato. Ad ogni buon conto, TIM eccepisce l'infondatezza e la mancanza di prova delle allegazioni avversarie. L'istante, invero, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM. La xxxx, inoltre, non ha nemmeno documentato l'invio di reclami o di segnalazioni, relative alle singole doglianze oggi sottoposte all'attenzione del Corecom. Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Si confida pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate".*

L'operatore ha quindi, precisato che, *"fermo quanto eccepito ai punti che precedono si deve rilevare come, anche nel merito, le doglianze avversarie risultino del tutto infondate, non trovando alcuna conferma nei sistemi di TIM. Da verifica interna, infatti, non si rinvencono disservizi indennizzabili. TIM, invero, si è limitata ad attivare i servizi richiesti dall'istante, addebitando i relativi costi, in maniera conforme alle condizioni approvate. Inoltre, la linea n. 0587755xxx non è stata interessata da alcun disservizio o interruzione imputabile a TIM, per l'intera durata del rapporto tra le parti, a decorrere dall'attivazione. Nulla potrà, pertanto, essere riconosciuto a favore della parte istante. Peraltro, a fronte delle doglianze di controparte, non sono nemmeno presenti validi reclami o contestazioni tempestive, volte a porre l'operatore in condizione di verificarne la fondatezza e, eventualmente, risolvere le problematiche. In merito ai disservizi, invero, la mancanza di prova circa l'invio di idonee segnalazioni/reclami assume rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della delibera n. 179/03/CSP 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, tempestivamente da parte del cliente. In tema di disservizi*

indennizzabili, infatti, la normativa di settore, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ritiene in maniera costante 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" (si vedano delibera 69/11/CIR, delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). Ebbene, nel caso di specie, tale prova gravante sull'istante, non è stata in ogni caso fornita. La mancanza di un tempestivo reclamo, pertanto, rende comunque la domanda non fondata, secondo la ricostruzione effettuata dall'istante. A ciò si aggiunga che l'assenza di prova dell'invio di reclami dovrebbe condurre, comunque, il Corecom a rigettare tutte le domande avversarie, in virtù del combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui, da un lato, ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo ("Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente") e, dall'altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da "continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato("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")".

In merito alla richiesta d'indennizzo per mancata risposta al reclamo, Tim ha eccepito che *"per ottenere la liquidazione dell'indennizzo invocato, ex art. 12 Delibera 347/18 CONS, deve essere documentato - con onere a carico di parte istante- l'effettivo invio di un reclamo specifico rispetto alla problematica lamentata, capace di porre l'operatore in condizioni di effettuare le verifiche necessarie; reclamo che, come dedotto, nel caso di specie, non è stato inoltrato o, comunque, non è stato opportunamente documentato. Non sussistono, dunque, i presupposti per riconoscere, a favore dell'istante, alcuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Nessuna delle domande avversarie risulta, pertanto, meritevole di accoglimento".*

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In primis

non merita accoglimento l'eccezione svolta in via preliminare da Tim volta a contestare la mancata prova che xxxx, soggetto che ha conferito mandato per la presentazione dell'istanza oggetto del presente procedimento, sia effettivamente il rappresentante legale della xxxx, atteso che con il mandato allegato al fascicolo documentale, lo stesso sotto propria responsabilità ha dichiarato di essere il legale rappresentante.

Nel merito.

L'istante lamenta l'addebito di servizi non richiesti e l'interruzione del servizio, e in base a ciò richiede il "*ripristino delle condizioni contrattuali*" e l'indennizzo per mancata risposta al reclamo; per contro l'operatore eccepisce la genericità delle contestazioni e la mancata produzione di documenti a supporto delle proprie asserzioni.

Le doglianze non sono fondate per le ragioni di seguito svolte.

In via preliminare ed assorbente, si evidenzia che l'istanza è eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione allegata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese della società istante.

In particolare, con riferimento alla contestazione circa l'addebito di servizi non richiesti, si rileva che la stessa non risulta determinata in quanto non emergono dall'esposizione dei fatti indicazioni di sorta atte a chiarire quali siano i servizi non voluti attivati dall'operatore, né d'altro canto viene individuato il lasso temporale di riferimento e senza allegare alcuna documentazione che comprovasse le proprie richieste: agli atti, infatti, non vi è prova che l'istante abbia contestato all'operatore l'attivazione di servizi non richiesti, circostanza che non consente ai sensi dell'art 11 del vigente regolamento sugli indennizzi la possibilità di assegnare un indennizzo.

Per tali considerazioni non è consentito a questo CoReCom la verifica di quanto contestato dall'istante all'operatore.

In merito all'asserita interruzione del servizio, agli atti non risultano contestazioni dall'istante e, d'altro canto non è individuato il periodo di riferimento, né risulta sia stato proposto procedimento GU5 volto a far riattivare l'utenza sospesa che avrebbe potuto consentire la valutazione dell'asserito disservizio.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (ex multis, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Analoga indeterminatezza si rinviene anche con riferimento alla domanda *sub i)* in quanto l'istante si è limitato genericamente a richiedere il "*ripristino delle condizioni contrattuali*", ma non sono state depositate le condizioni economiche sottoscritte, né indicate le voci di costo contestate, non consentendo una verifica di quanto contestato.

Pertanto, a fronte della complessiva indeterminatezza dell'oggetto della controversia quanto richiesto dall'istante non può trovare accoglimento in questa sede.

Infine, non merita accoglimento la richiesta d'indennizzo per mancata risposta al reclamo, atteso che agli atti non risultano reclami all'operatore.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da xxxx nei confronti di TIM SpA (Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 5 settembre 2022

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)