

DELIBERA N. 227/2022/CRL/UD del 08/09/2022

**Fxxx Jxxx/TIM SPA
(ISTANZA LAZIO/D/984/2017)**

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 08/09/2022;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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 Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza di Fxxx Jxxx di cui al prot. D6224 del 17.11.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’istante

L’istante Fxxx Jxxx M., a seguito di domanda di migrazione a Vodafone del giugno 2015 lamentava la mancata concessione della portabilità da parte dell’operatore Tim.

Lamentava inoltre l'istante il malfunzionamento dell'utenza a seguito del passaggio dalla linea ADSL al piano tariffario TuttoFibra, la sospensione dei servizi, la mancata risposta ai reclami e l'attivazione di servizi non richiesti.

In sede di definizione l'istante ha chiesto il rimborso delle somme pagate non dovute, lo storno degli insoluti, il riconoscimento di un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, la sospensione/interruzione del servizio e per la mancata risposta ai reclami, il ristoro dei danni subiti, la sospensione di ulteriori fatture future oltre alle spese di procedura.

2. Posizione dell'operatore

L'operatore ha rilevato l'infondatezza della pretesa creditoria evidenziandone l'assenza di segnalazioni scritte e supporto documentale.

3. Motivi della decisione

Si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

L'istanza è stata riformulata per ottenere il rimborso delle somme pagate non dovute, lo storno degli insoluti, il riconoscimento di un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, la sospensione/interruzione del servizio e per la mancata risposta ai reclami, il ristoro dei danni subiti, la sospensione di ulteriori fatture future oltre alle spese di procedura.

Nel merito, le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento per i motivi esposti di seguito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte istante non può essere accolta per i seguenti motivi.

In primo luogo, rilevano le modalità di redazione dell'istanza, generica e indeterminata, e priva di supporto probatorio atto a supportarne la fondatezza.

Si assiste, infatti, nel caso *de qua* al mancato assolvimento dell'onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante, alla genericità, anche temporale, delle contestazioni, alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta dell'operatore.

L'istante sostiene che il gestore abbia applicato condizioni contrattuali difformi da quelle pattuite ma non chiarisce in cosa consistano le difformità.

Non ha prodotto il contratto e le fatture dalli quali avrebbero potuto evincersi le difformità lamentate.

Assume come non conformi le fatture ma non indica quali siano le singole voci non dovute.

Non solo.

Alcun reclamo sui disservizi lamentati è stato allegato dall'istante.

Il Regolamento Agcom ex delibera 179/03/CSP pone a carico di tutti gli operatori di TLC, a tutela della trasparenza nei confronti della clientela, di pubblicare i recapiti dedicati esclusivamente all'ascolto ed all'interlocuzione con il cliente, al fine di garantire un'assistenza puntuale.

In particolare l'art 8 del citato Regolamento prevede espressamente il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica al proprio operatore, il quale mette a disposizione un servizio dedicato alla clientela e pubblica, attraverso la Carta Servizi sempre aggiornata ed accessibile sul proprio sito, le modalità ed i recapiti per la presentazione del reclamo; tali indirizzi possono essere anche reperiti in apposite sezioni del sito, o pubblicati su ciascuna fattura o forniti all'atto di adesione al contratto con le condizioni generali di abbonamento. Alla correttezza e trasparenza imposta al gestore nella gestione dei rapporti con la clientela, corrisponde simmetricamente un onere di correttezza e buona fede nell'esecuzione del rapporto contrattuale da parte dell'utente, il quale ai fini di una valida ed efficace interlocuzione e assistenza con il gestore, ha certamente l'onere di rivolgersi agli uffici a ciò preposti.

L'utente non ha dato prova di aver messo in mora il gestore limitando sia muovere le sue contestazioni, comunque generiche.

Sul punto l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi. 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'operatorequalora 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 valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR).

La mancanza di opportuni 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 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 allorché venga segnalato da parte del cliente.

Applicando il principio generale appena enunciato al caso concreto, va da sé che se l'utente non ha lamentato il disservizio al gestore questi non abbia potuto provvedere alle opportune verifiche e provvedere, eventualmente, alla soluzione del disservizio.

Non rinvenendosi agli atti alcun reclamo, la domanda viene rigettata.

Sulla scorta della documentazione in atti non viene accolta la richiesta di storno dal momento che, in assenza di reclami e puntuali contestazioni sulle singole voci delle

fatture, alcuna valutazione sulla asserita illegittimità della fatturazione può essere eseguita.

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, la totale mancanza di prova a suffragio delle pretese avanzate, considerato il rigetto integrale dell'istanza, si ritiene congruo compensare le spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Rigetta l'istanza presentata dalla Fxxx Jxxx.

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 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, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini