

**DELIBERA N. 072/2021/CRL/UD del 10/12/2021**

**R. Bxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/122708/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 10/12/2021;

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 R. Bxxx del 14/05/2019 acquisita con protocollo n. 0207440 del 14/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha assunto: “Lo scrivente, nel 2012, acquistava per il tramite di un vs operatore un apparecchio telefonico che, a seguito di vari problemi sulla linea, si era scoperto essere difettoso (in quanto si interrompeva improvvisamente la comunicazione con i clienti che chiamavano la mia azienda) e quindi sostituito da Tim nel 2014. Ovviamente tale sostituzione è avvenuta con FORTE RITARDO DA PARTE VOSTRA E SOLO DOPO UN SOLLECITO SCRITTO ANCHE DI UN NOSTRO AVVOCATO. Anche il secondo telefono, COMUNQUE ha iniziato a dare problemi e non è stato più utilizzato. Inoltre nel 2014, anche a causa di tali disservizi, ha avuto una lunga INTERRUZIONE della linea telefonica. Poiché i disservizi sulla linea sono andati sempre peggiorando evidenziando fruscii nella conversazione ed eco fastidiosi che hanno impedito di dialogare con fornitori e clienti, lo scrivente si è visto poi costretto a passare ad altro operatore a novembre del 2017. Inoltre si evidenzia che, sulle fatture emesse è stato sempre addebitato il noleggio apparecchi telefonici che fino ad oggi ho sempre regolarmente pagato. Ad oggi, nonostante i reclami inviati e i disservizi patiti, viene sollecitato dal recupero crediti per il pagamento di somme non dovute!”. Su quanto assunto ha chiesto: “STORNO DI QUALSIASI INSOLUTO IN ESSERE INDENNIZZO PER MALFUNZIONAMENTO LINEA INDENNIZZO PER INTERRUZIONE SERVIZIO INDENNIZZO PER MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI INDENNIZZI VARI SPESE DI PROCEDURA RIMBORSO COSTI SOSTENUTI”.

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

Telecom si è costituita assumendo: “Si osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate. Nulla di quanto dichiarato dall’istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. In via preliminare, è necessario rilevare che la distanza temporale con cui il Sig. Bxxx ha promosso il presente procedimento, avviato dopo anni dal riscontro dell’asserito malfunzionamento (“Lo scrivente, nel 2012, acquistava...un apparecchio telefonico che, a seguito di vari problemi sulla linea, si era scoperto essere difettoso...e quindi sostituito da Tim nel 2014... Inoltre nel 2014...ha avuto una lunga INTERRUZIONE della linea telefonica...si è visto poi costretto a

passare ad altro operatore a novembre del 2017"), depone a favore della carenza di interesse da parte del Sig. Bxxx a coltivare le proprie ragioni; si auspica pertanto che il Corecom ne tenga debito conto. 3 Al riguardo, viene peraltro in rilievo l'art. 14 co. 4 delibera 347/18/CONS, secondo cui "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". A mente del regolamento applicabile, quindi, non è possibile liquidare alcun indennizzo in assenza del reclamo, ritenuto elemento fondamentale ed imprescindibile a tal fine, ma – in ogni caso – tale reclamo deve essere "continente" rispetto al disservizio che, nel caso di specie, si asserisce essere stato riscontrato già "nel 2012". La segnalazione veniva invece formalmente trasmessa da parte istante a TIM soltanto in data 9 luglio 2018 (cfr. reclamo prodotto) con conseguente esclusione del diritto all'indennizzo medesimo. Del resto, lo stesso art. 13 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (All. A Delibera 347/18/CONS), prevede che, in caso di malfunzionamento del servizio (e nelle altre fattispecie ivi indicate), "il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente". Nessun indennizzo è pertanto dovuto, essendo il reclamo pervenuto soltanto diversi mesi dopo la migrazione della linea, avvenuta in data 10 novembre 2017 (cfr. conto n. 1/2018, Doc. 1). Peraltro, l'esponente società ha fornito tempestivo riscontro a tale (unico) reclamo, confermando la correttezza di tutti gli addebiti (Doc. 2). È dunque evidente l'impossibilità di riconoscere all'istante alcun indennizzo neppure a tal riguardo. È comunque opportuno rilevare che, a seguito della dismissione del precedente database, non è possibile avere evidenza delle segnalazioni antecedenti al 2015. Ebbene, in retrocartellino (Doc. 3) è presente una sola segnalazione di guasto risolta oltre il termine previsto dall'art. 7 delle Condizioni Generali di accesso al Servizio Telefonico di base (7-12 gennaio 2016), per un totale di 4 giorni, e relativa al solo servizio Adsl. Ad ogni buon conto, anche nella denegata ipotesi in cui dovesse riconoscersi una qualche responsabilità di TIM al riguardo, va rilevata l'impossibilità di riconoscere all'istante alcun indennizzo per tutte le ragioni sopra esposte. Inoltre, va rammentato che, nel caso di inerzia dell'utente, la giurisprudenza di codesto Corecom ha più volte ravvisato un'ipotesi di concorso colposo ex art. 1227 c.c. così come richiamato dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, ove si chiarisce che se l'utente ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze ovvero non dovuto affatto. Pertanto, "ai fini della liquidazione dell'indennizzo, occorre valutare anche la condotta tenuta dall'utente, rilevante ai 4 fini dell'applicazione dell'art. 1227 c.c., per avere colposamente concorso a cagionare il danno ovvero per non essersi tempestivamente attivato per ridurne o limitarne gli effetti"(cfr. Delibera DL/205/15/CRL; Delibera DL/189/15/CRL). Infine, in merito alla richiesta relativa alla rifusione delle spese di procedura – avanzata soltanto con l'istanza di definizione e, dunque, per ciò solo, inammissibile – si rammenta che l'art. 20, comma 6, della Delibera AGCOM n. 203/18/CONS oltre a prevedere che l'Autorità possa

“riconoscere il rimborso delle spese”, dispone espressamente che le spese chieste siano “necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura”. Ebbene, l’istante si limita a chiedere genericamente delle spese di procedura, senza dimostrare alcunché a riguardo, come diversamente disciplina la norma citata. Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell’assenza della causa solvendi che legittima la restituzione alle spese. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all’adito Corecom di rigettare l’avversa istanza perché, nel merito, infondata in fatto e in diritto.”.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste non possono essere accolte come di seguito precisato. L’istante con fax del 9.7.2018 ha lamentato la fattura 8N00377692/2017, scadenza 15.1.2018, e conclusiva del rapporto contrattuale con TIM xxx in conseguenza della migrazione ad altro gestore avvenuta in data 3.11.2017. Il reclamo sui lamentati malfunzionamenti e disservizi, alcuni risalenti al 2012, è stato inoltrato diversi mesi dopo la cessazione del rapporto con il gestore. Al riguardo occorre precisare che quello della segnalazione del disservizio al gestore competente all’intervento, è onere che incombe all’istante che lamenta l’inadempimento (“Onus probandi incumbit ei qui dicit”); nel caso di specie il reclamo/segnalazione) posto che il dante causa deve essere messo nelle condizioni di conoscere l’evento/inadempimento ed adoperarsi così per la sua pronta risoluzione. L’unico reclamo in merito è stato presentato ben 8 mesi dopo la migrazione della linea de qua e, dunque, del tutto tardivo e inutile. La circostanza produce importanti conseguenze in merito alla domanda dell’utente. 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’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 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 circostanziate 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 alla risoluzione del disservizio 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. Applicando il principio generale appena enunciato al caso concreto, va da se che se l’utente, che ha sostenuto di aver subito un disservizio, non ha fornito la prova di avere lamentato il disservizio prontamente al gestore, questi non abbia potuto

provvedere alle opportune verifiche e provvedere, eventualmente, alla soluzione del guasto. Pertanto, anche nell'ipotesi di ricorrenza della fattispecie lamentata dall'istante, l'indennizzo non potrebbe essere riconosciuto dal momento che la sua decorrenza (data di inoltro del reclamo) sarebbe successiva alla rinuncia al contratto da parte dell'utente rendendo inutile la segnalazione del disservizio. La tardività del reclamo produce importanti conseguenze anche in merito alla richiesta di indennizzo per "mancata risposta al reclamo" dal momento che il diritto all'indennizzo nasce solo quando, nei casi di rigetto del reclamo, la risposta al reclamo non sia stata data in forma scritta. Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei soli casi di rigetto. Qui, ancor prima dell'inoltro del reclamo, l'istante ha, con la migrazione ad altro gestore, manifestato la sua inequivocabile volontà di interrompere il vincolo contrattuale con il gestore. Il reclamo presentato, tardivo e inutile, non dà diritto al riconoscimento di alcun indennizzo ad alcun titolo.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il rigetto dell'istanza.
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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità.

Roma, 10/12/2021

Il Dirigente



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI

Dott. Roberto Rizzi

F.TO

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini