

DELIBERA 306/2023/CRL/UD del 16/6/2023
P. Pxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/503954/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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 P. Pxxx del 25/02/2022 acquisita con protocollo n. 0069145 del 25/02/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, titolare di una linea domestica 06.901xx, lamenta che sin alla data di prima attivazione del 02.04.2010 dell'utenza oggetto della contestazione, la linea presentava anomalie sia per quanto attiene la componente fonia che per la connessione dati. Sul punto precisava che gli operatori interpellati riferivano che “doveva essere sostituito il cavo che parte dalla coppia presente sul palo di derivazione e la coppia stessa che a loro risultava danneggiata”. Tali componenti, difatti, non venivano mai sostituiti o riparati. Premesso quanto sopra richiedeva: i. la sostituzione della coppia mal funzionante e la sostituzione del “drop” dalla coppia all'abitazione; ii. indennizzo per il malfunzionamento della linea per complessivi € 2.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva di parte del 13.04.2022, si costituiva l'Operatore il quale, in via preliminare contestava come le avverse deduzioni e richieste fossero generiche, infondate e, comunque, totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. Più in generale, secondo la prospettazione dei fatti operata dal Gestore, l'istante non specificava in alcun modo la modalità con la quali il presunto malfunzionamento si sarebbe manifestato sulle singole linee e, soprattutto, non individuava il dies a quo e il dies ad quem del presunto malfunzionamento o dei singoli episodi. In particolare, la TIM osservava nel merito che l'utenza n. 06.901xxx, era sempre rimasta attiva e funzionante in quanto da verifiche interne, non risultavano a sistema malfunzionamenti che avessero impedito alla parte istante la regolare e continua fruizione del servizio. Inoltre, la TIM contestava che l'utente non documentava l'invio di reclami o segnalazioni relative alle singole doglianze ed oggi sottoposte all'attenzione del Corecom. In merito ai disservizi, infatti, TIM osservava che mancanza di prova circa l'invio di idonee e tempestive 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. Poste tali premesse, la società convenuta non potendo in alcun modo ritenersi responsabile dei presunti disservizi lamentati dall'istante ed in assenza dell'invio di reclami o contestazioni specifiche, chiedeva il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto e, in ogni caso, non provata.

3. Motivazione della decisione

Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute ed al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto la domanda di cui al punto sub i. dell'istanza introduttiva, diretta ad ottenere un intervento tecnico (ovvero la "sostituzione della coppia mal funzionante e la sostituzione del drop dalla coppia all'abitazione") per l'immediata riparazione della linea perché non idonea è inammissibile, in quanto la fattispecie non è contemplata dal Regolamento indennizzi ed è diretta ad ottenere una statuizione modificativa dello stato di fatto e di diritto che esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione ai sensi dell'art.20, comma 4 cit. Altresì, le detta richiesta si palesa estranea alla cognizione del presente procedimento, poiché l'organo adito non è comunque competente a pronunciarsi in questa sede con provvedimenti contenenti obblighi di fare o non fare quale sarebbe la condanna dell'operatore alla riparazione del guasto e/o all'esecuzione di lavori sull'impianto. Con riferimento alla richiesta di indennizzo, erroneamente denominata "risarcimento" dall'utente, si rileva che la domanda non può trovare accoglimento per le seguenti motivazioni. Preliminarmente, si rileva che la domanda deve rigettarsi per genericità della stessa. Ed invero, deve osservarsi che nell'ipotesi di disservizio 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 alla tipologia di disservizio (nel caso di specie la presenza di anomalie sulla linea voce e dati) deve essere indicata insieme al dies a quo, anche il dies ad quem in caso di risoluzione della problematica. Dalla disamina dell'istruttoria emerge che, nella fattispecie che qui ci occupa, il periodo di durata del disservizio è indicato dall'utente in modo astratto, in quanto lo stesso fa generico riferimento alla data di prima attivazione della linea dell'aprile 2010 – risalente nel tempo a più di dieci anni orsono – riferendo semplicemente che l'utenza de qua "ha sempre presentato anomalie sia nella linea telefonica, sia nella connessione dati". Ed invero, pur ritenendo prevalente il principio secondo cui gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad attivare i servizi richiesti ed erogarli 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 durata dello stesso ed alla tipologia del disservizio, rendendo la domanda assolutamente generica. Sul punto, giova ricordare che è onere dell'utente specificare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto 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 disservizio, evidenziando i giorni di effettivo isolamento della linea (laddove effettivamente verificatosi) di cui all'art. 6 comma 1 All. A Del. Indennizzi, distinguendolo dalla fattispecie di "irregolare o discontinua erogazione del servizio (...) che non comporti la completa interruzione del servizio" prevista al successivo comma 2 art. 6 cit. 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 di servizio 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). E non solo. Ad aggravare la posizione istruttoria dell'utente concorre, come visto, l'omessa produzione dei reclami ai quali si fa pur riferimento nella descrizione dei fatti per cui è causa; ed infatti, nel modello di istanza tipo GU14 versato in atti, la parte istante non deposita nessun documento riconducibile ad un reclamo scritto ovvero ad una segnalazione di guasto. Viceversa, anche qualora i reclami fossero avvenuti tutti a mezzo call center, l'istante omette completamente di indicarne la data di invio, il numero operatore ed il riferimento ticket/numero di protocollo della segnalazione inoltrata al Gestore. Sul punto, non possono non essere richiamate le considerazioni costantemente espresse dall'Autorità secondo cui in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema. Tale omessa produzione, anche a voler prescindere dalla potenziale lesione del diritto di difesa della società convenuta, è dirimente ai fini della decisione, anche alla luce dello sbarramento previsto dall'art. 14 dell'All. A alla delibera n. 347/18/CONS ("Esclusione degli indennizzi"), il quale al comma 4 espressamente prevede l'esclusione degli "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". Pertanto, se da un lato è materialmente impossibile quantificare il rimborso, dall'altro la richiesta di indennizzo è inammissibile stante la mancata produzione della prova del reclamo. Tali incongruenze ed approssimazioni, in mancanza di ulteriori elementi specifici, rendono le richieste dell'utente non meritevoli di accoglimento.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Rigetta l'istanza del Sig. P. Pxxx nei confronti della società TIM S.p.A..
Spese di procedura compensate.

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 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, **16/6/2023**

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini