AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA n°_120_

XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/431165/2021)

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 17/11/2021;

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 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*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 07/06/2021 acquisita con protocollo n. 0255106 del 07/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXXX XXXX, di seguito solo istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti dell'operatore TIM SpA (Kena mobile) in relazione all'utenza XXXX XXXX il malfunzionamento sia della linea voce che della linea dati. Nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato di aver subito dal mese di gennaio 2018 sulla propria l'utenza una serie di disservizi. Di aver ripetutamente interpellato l'assistenza tecnica al numero 800.191.102, una chiamata per ogni sede, ed alle singole chiamate fatte ha sempre avuto comunicato che il disservizio sarebbe stato ripristinato nel tempo massimo delle 48 ore. L'istante ha anche specificato che a causa del disservizio della linea, non ha potuto facilmente contattare il servizio clienti. Nel proseguo dell'istanza ed in relazione ai disagi patiti l'utente ha menzionato e testualmente riportato dapprima quanto indicato nella delibera Agcom n.179/03/CSP in relazione al criterio di riparto degli oneri probatori; poi e per il disservizio avuto sulla linea dati, nello specifico per la velocità di navigazione della stessa, quanto indicato nella delibera Agcom n. 244/08/CSP. In ultimo ha anche riportato quanto indicato dall' Agcom nella delibera n. 179/03/CSP secondo la quale gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali; affermando che nel qual caso l'operatore non ha dato prova di avere fornito correttamente il servizio nel periodo oggetto di reclamo.

In base a tali premesse l'istante ha richiesto quanto segue:

1) la chiusura di tutte le utenze;

2) la chiusura dell'intera posizione debitoria fino alla fine del ciclo di fatturazione;

3) l'indennizzo per la mancata risposta a tutti i reclami avanzati con il 191;

4) l'indennizzo per i disservizi subiti;

5) il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società TIM SpA (Kena mobile) ha in modo tardivo depositato la memoria e la relativa documentazione a supporto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni che seguono. In via preliminare, devono essere dichiarate irricevibili, in quanto depositate oltre i termini concessi ai sensi dell'articolo 16 del Regolamento, la memoria e l'allegata documentazione della società in causa. Difatti come è possibile desumere dal sopra citato articolo, non è ammissibile il deposito di memorie a seguito del decorso del termine di 45 giorni dalla data del 09/06/2021, data di comunicazione dell'avvio del presente procedimento. Con la presente procedura l'utente ha lamentato a far data dal mese di gennaio 2018 dei disservizi sull'utenza in uso. Inoltre, ha dichiarato di aver reclamato tale disagio dapprima nella data del 02/02/2018 e poi a seguire tramite il servizio assistenza della TIM e di aver ricevuto, e per ogni chiamata, solo rassicurazioni che il disservizio sarebbe stato risolto nel tempo massimo di 48 ore. L'istante a corredo dei propri assunti però, non ha versato in atti al fascicolo alcuna documentazione. Ovvero l'eventuale reclamo formulato ed inoltrato all'operatore e per quelli effettuati a suo dire telefonicamente non si è curato di indicare in istanza né le date, né indicativamente l'orario né il codice datogli dall'operatore addetto del servizio assistenza. Premesso quanto sopra, quindi giova precisare che, nonostante l'istanza di cui si discute sia stata formulata in modo approssimativo e carente della dovuta documentazione, il relativo procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del favor utentis, per accertare poi, in sede istruttoria, la sussistenza o meno di pregiudizi suscettibili di indennizzo a carico dell'istante. Tuttavia, l'estrema genericità dell'istanza non è stata superata nemmeno nel corso del procedimento impedendo di fatto al Corecom adito di poter procedere alla verifica della fondatezza delle pretese. In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea documentazione a sostegno e supporto delle proprie doglianze. Difatti, il medesimo ha richiesto in questa sede la chiusura del contratto, e di tutte le linee, in assenza della dovuta documentazione comprovante l'eventuale richiesta fatta alla TIM ed indicando in istanza unicamente una utenza, la XXXX XXXX. Inoltre ha richiesto lo storno dell'intera posizione debitoria fino alla fine del ciclo di fatturazione senza indicare nemmeno orientativamente l'importo relativo alla propria posizione debitoria e/o depositare agli atti le relative fatture rimaste eventualmente insolute. In ragione delle genericità delle richieste fatte ed in assenza del dovuto deposito al fascicolo della probante documentazione, in atti risulta depositato solo il " certificato di attribuzione della partita iva", non possono trovare accoglimento le richieste di cui ai punti 1) e 2). In relazione alle altre richieste di cui al punto 3) e punto 4), che di seguito vengono trattate congiuntamente, si significa quanto segue. Agli atti del fascicolo non

risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza conciliativa al Corecom adito. Sul punto si rammenta che in tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, ed in particolare la delibera Agcom n. 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha sempre 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 disservizio e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (per tutte valgano le delibere Agcom n. 100/12/CIR, n.127/12CIR, n.130/12/CIR, n.82/12/CIR, n.38/12/CIR, etc). Inoltre, la mancata produzione al fascicolo del reclamo, rende l'istanza non meritevole di accoglimento anche ai sensi dell'art. 14, comma 4, del Regolamento indennizzi di cui all'allegato "A" della Delibera Agcom n. 347/18/CONS che, espressamente recita : "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato all'operatore il disservizio entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza...". Per le argomentazioni di cui sopra, stante l'estrema e persistente genericità delle contestazioni formulate dall'istante non suffragate da alcuna documentazione probante, non possono trovare accoglimento le richieste di cui ai punti 3) e 4).

Infine, non può essere accolta la richiesta di rimborso delle spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DELIBERA

1. Il rigetto integrale dell'istanza della società XXXX XXXX, nei confronti della società TIM SpA (Kena mobile), per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Palermo 17/11/2021

IL PRESIDENTE