

DELIBERA N. 059/2021/CRL/UD del 25/10/2021

**A. H. xxx / TIM xxx (KENA MOBILE)
(GU14/85673/2019)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 25/10/2021;

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 A. H. xxx del 19/02/2019 acquisita con protocollo n. 0070111 del 19/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti di Telecom xxx “LA NOSTRA STRUTTURA ALBERGHIERA IL 29.08.2018 RIMANE ISOLATA SUL SERVIZIO ATC TRUNKSIP ATTIVO PRESSO LA NOSTRA SEDE. ABBIAMO RECLAMATO A TIM (RECLAMO N. 10528516) LA RISOLUZIONE DEL GTO ESSENDO IL TUTTO UN UNICO SISTEMA VOIP (0xx5 2xxxx2 e 0775 2xxxx5) CHE NON PERMETTE NE LA NAVIGAZIONE NE LA FONIA. TIM RIPRISTINA IL GUASTO SOLO IL 04.09.2018 NONOSTANTE IL GUASTO DOVEVA RISOLVERSI IN 8 ORE LAVORATIVE. ALTRO DISSERVIZIO CONTESTATO DA TEMPO E' LA MANCANZA DI FONIA SULLA RETE TELEFONICA N. 0xx5 2xxxx1. IL DISSERVIZIO LEGATO ALLA FONIA FISSA E ADSL NEL SISTEMA ATC TRUNK SIP SULLE UTENZE 0xx5 2xxxx2 E 0xx5 2xxxx5 NONCHE' RECLAMO SULLA LINEA SINGOLA 0775 270131 NON APPARTENENTE AL VOIP LA QUALE DA OLTRE DUE MESI (RECLAMO 0036049310). L'ALBERGO HA PERSO CLIENTI PER MANCANZA DI NAVIGAZIONE E FONIA” Su quanto assunto ha chiesto: “INDENNIZZO PER MALFUNZIONAMENTO DELLE UTENZE COME DI SEGUITO RIPORTATO. STORNO POSIZIONE DEBITORIA. SPESE PROCEDURA” per un totale di € 4500,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore si costituiva nel procedimento di definizione rilevando tra l'altro: “È preliminarmente opportuno precisare che, a seguito di altra procedura di conciliazione vertente sul preteso malfunzionamento del servizio ATC, lo è stesso è stato sostituito, nel mese di ottobre 2018, con un collegamento NICI, non potendo pertanto la medesima questione essere nuovamente sottoposta al vaglio di codesti Uffici, pena la violazione del principio del ne bis in idem sostanziale. Ciò premesso, con riguardo in primo luogo al preteso guasto asseritamente riscontrato sulle linee n. 0xx5.2xxxx2 e n. 0xx5.2xxxx5 dal 29 agosto al 4 settembre 2018, è necessario rilevare che in retrocartellino consta

agosto al 4 settembre 2018, è necessario rilevare che in retrocartellino consta soltanto un'esigenza relativa alla linea n. 0775.270132, aperta in data 1 settembre 2018 (sabato) e chiusa il successivo 3 settembre, entro i termini previsti dall'art. 7 delle Condizioni Generali di contratto per l'accesso al Servizio Telefonico di base (Doc. 1) e, pertanto, non indennizzabile ("TIM si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio entro il primo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui il giorno successivo alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto sarà riparato entro il secondo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno riparati tempestivamente. Ai soli fini della rilevazione circa il rispetto degli obiettivi di qualità del Servizio Universale, entro il primo giorno successivo alla segnalazione significa entro 42 ore dalla segnalazione, entro il secondo giorno significa entro 60 ore dalla segnalazione. Non risultano invece segnalazioni di guasto della linea n. 0xx5.2xxxx5 nel periodo rilevante indicato da controparte. Infine, con riguardo al generico malfunzionamento dedotto da Astor relativamente alla linea RTG n. 0xx5.2xxxx1, in retrocartellino consta un'esigenza di guasto aperta il 31 agosto, con data fine disservizio al 2. Alla luce delle suesposte circostanze, è dunque evidente l'impossibilità di accogliere la richiesta di indennizzo formulata da Astor. Appare inoltre del tutto pretestuosa la richiesta relativa allo "storno posizione debitoria", soprattutto in considerazione del fatto che risulta un insoluto pari a diverse migliaia di euro e relativo a numerose fatture precedenti e successive al dedotto malfunzionamento..... Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito Corecom di rigettare l'avversa istanza."

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. 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, che ne precludono ogni valutazione nel merito. L'utente, al netto del disservizio dal 29.8. al 4.9. di cui si dirà in seguito, si limita, genericamente, a lamentare che "ALTRO DISSERVIZIO CONTESTATO DA TEMPO E' LA MANCANZA DI FONIA SULLA RETE TELEFONICA N. 0775 270131IL DISSERVIZIO LEGATO ALLA FONIA FISSA E ADSL NEL SISTEMA ATC TRUNK SIP SULLE UTENZE 0xx5 2xxxx2 E 0xx5 2xxxx5 NONCHE' RECLAMO SULLA LINEA SINGOLA 0xx5 2xxxx1 NON APPARTENENTE AL VOIP LA QUALE DA OLTRE DUE MESI (RECLAMO 0036049310). L'ALBERGO HA PERSO CLIENTI PER MANCANZA DI NAVIGAZIONE E FONIA"". È evidente che trattasi di una descrizione dei fatti insufficiente alla verifica dei tempi, circostanze e natura del disservizio lamentato. Né l'utente ha prodotto alcun documento atto a

supportare la generica rappresentazione dei fatti. Si assiste, infatti, nel caso de qua al mancato assolvimento del minimo 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. Stante dunque l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del disservizio, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un qualsivoglia indennizzo a titolo di "disservizio". Alcun reclamo sui risalenti disservizi è stato allegato dall'istante. Né le segnalazioni sono state temporalmente circostanziate e riferite al singolo disservizio. 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, che 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, come richiesto anche dall'art 6 del Regolamento Indennizzi, limitandosi, all'interno delle memorie depositate, a 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 opportune 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 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 da parte del cliente. Non rinvenendosi agli atti alcun reclamo, ma solo segnalazioni non circostanziate in termini di tempo e di disservizio, la domanda viene

rigettata. Sulla scorta della documentazione in atti non viene accolta la richiesta di storno della posizione debitoria perché, non essendo stata prodotta alcuna fattura, né alcun reclamo sulle stesse, alcuna valutazione sulla asserita illegittimità della fatturazione che darebbe diritto al preteso storno può essere eseguita. Né si comprende a che titolo la fatturazione sarebbe errata. Si ritiene, invece, di accogliere la richiesta di indennizzo per il disservizio dal 29.8. al 4.9. ammesso dal gestore nelle sue memorie, nella misura di € 384,00, con riferimento alle due linee indicate, ai sensi del combinato disposto degli artt. 6, comma 1, e 13, comma 3, del Regolamento indennizzi. Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, la quasi totale mancanza di prova a suffragio delle pretese avanzate si ritiene congruo compensare le spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'accoglimento parziale dell'istanza di A. H.. TIM xxx è tenuta al pagamento della complessiva somma di € 384, 00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo a mezzo assegno da recapitarsi presso l'ultimo indirizzo di fatturazione.

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, 25/10/2021

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

F.TO



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini