

DELIBERA n° 33

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/109767/2019)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 18.03.2020;

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. 296/18/CONS;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Co.Re.Com. Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle Controversie;

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

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" (Co.Re.Com.);

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 10/04/2019 acquisita con protocollo n. 0160045 del 10/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante Sig. XXXX XXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società Tim S.p.A., per il servizio XXXXXXXXXXXX, taluni disservizi. In particolare nell'istanza introduttiva del presente procedimento (formulario) l'istante ha dichiarato testualmente solo e quanto segue: “ *Codice cliente o Numero contratto: XXXXXXXXXXXX - Tipo di contratto: Affari - “come da tentativo di conciliazione andato in esito negativo chiedo annullamento del contratto di sorveglianza (esurv) servizio videosorveglianza offerta da telecom con relativo accordo per il materiale venduto (telecamere) quantificando il danno creato per i relativi anomalie di funzionamento per la sicurezza della mia stessa attività”. Nel riquadro “ Informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio il problema” : il guasto si è aggravato in maniera ripetuta. - Disservizi segnalati: XXXXXXXXXXXX - Contestazione fatture “ .*

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Tim S.p.A., di seguito Tim, società o operatore, ha depositato nei termini indicati, la memoria con i relativi allegati comprovanti quanto in essa riportata. In primis l'operatore ha eccepito la genericità dell'istanza formulata dall'utente in quanto lo stesso non ha indicato il periodo di riferimento del disservizio impedendo di fatto all'operatore di poter predisporre un'adeguata memoria difensiva. Nonostante ciò la società ha dichiarato che da una verifica effettuata, nel retro cartellino guasti ed allegato alla memoria, è risultata la presenza di una sola segnalazione aperta in data 29/12/2018 e chiusa in data 31/12/2018 nei tempi previsti dalla normativa vigente. Difatti l'art.15 delle C.G.A. rubricato “ Segnalazioni di guasto -Riparazioni” al punto 2 stabilisce che: ” Tim si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione”. Nel proseguo della memoria la società ha dichiarato che non si riscontrano altre segnalazioni chiuse oltre i tempi previsti che possano far scaturire un indennizzo all'utente. Tra l'altro dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernente i disservizi lamentati. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad un eventuale reclamo telefonico/ci; se è pur vero che il reclamo può essere effettuato per telefono al servizio clienti dell'operatore, è altrettanto

vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della sua tracciabilità, che al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato dello stesso. Nel caso in questione non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Pertanto la mancanza di reclamo esime l'operatore telefonico da ogni tipo di responsabilità inerente l'eventuale disservizio sull'utenza ma non solo, come da orientamento dell'Autorità e degli altri Corecom, nessun indennizzo può essere riconosciuto all'utente. L'operatore nel proseguo della memoria ha ritenuto di evidenziare che l'istante è avvezzo ad instaurare procedure conciliative, e nonostante l'intento conciliativo della società convenuta, ha continuato a non effettuare il pagamento dei conti telefonici, accumulando una morosità pari ad euro 1.551.50. Pertanto ed in ragione di quanto sopra argomentato, la società ritiene di non ravvisare a proprio carico alcuna responsabilità contrattuale ed ha chiesto al Corecom, il rigetto di ogni richiesta di indennizzo formulata dall'istante poiché infondata sia in fatto che in diritto.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità dell'eventuale richiesta dell'istante di risarcimento del danno, testualmente così formulata "quantificando il danno creato per i relativi anomalie di funzionamento per la sicurezza della mia stessa attività" atteso che, le pretese risarcitorie esulano dalla competenza dell'Autorità e conseguentemente del Corecom, ai sensi dell'articolo 20 comma 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica, essendo di esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Ancora in via preliminare si deve puntualizzare che, l'istanza di definizione, così come formulata, risulta generica e non supportata da alcuna documentazione, nonostante ciò, 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, di 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 delle proprie doglianze, né tanto meno si è curato di presentare memoria e/o controdeduzioni a quanto rappresentato dall'operatore, tale lacuna non è stata superata, o meglio non si è potuta superare, nemmeno nel corso dell'udienza di discussione. Pertanto, rimettendosi a quanto affermato dall'operatore nella propria memoria versata in atti, il cui contenuto non è stato contraddetto in alcun modo dall'istante avvalendosi della possibilità, riconosciuta dal Regolamento, di depositare a propria difesa ulteriori note di replica, si evince che trattasi di un malfunzionamento iniziato il giorno 29/12/2018 e chiuso in data 31/12/2018, come da retro cartellino guasti Telecom depositato in atti. Pertanto, anche basandosi sulla prospettazione dei fatti fornita dall'operatore in memoria, l'eventuale richiesta di indennizzo, non può ugualmente trovare accoglimento, tenuto conto che, la società

convenuta ha ripristinato, entro i termini indicati e previsti dalla proprie C.G.A, il servizio. Del resto l'utente non ha esplicitamente indicato né quale fosse la natura del disservizio occorsogli né il lasso temporale di riferimento. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l' "an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una adeguata valutazione in ordine alla liquidazione di un eventuale indennizzo. A tal proposito, unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che " Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti in assenza di reclami, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione (delibera Agcom n.73/17/CONS). In relazione all'eventuale contestazione delle fatture evidenziate dall'istante nel formulario come disservizio, tralasciando l'affermazione della società resistente in memoria, "risulta a carico dell'istante un insoluto di euro 1.551.50 ", anche su questo eventuale punto, la doglianza di parte istante non è fondata. Difatti l'utente ha omesso di produrre agli atti la documentazione indispensabile allo svolgimento e alla completezza della fase istruttoria da cui poter evincere le condizioni contrattuali di cui il medesimo istante rileva il mancato rispetto. Infatti l'utente si è limitato ad asserire " contestazioni fatture", senza specificare né le voci contestate, né allegare le fatture. Nel caso di specie, in particolare, la descrizione dei fatti risulta estremamente concisa e come tale del tutto insufficiente ad una adeguata comprensione dell'oggetto della controversia, attesa inoltre la mancanza di documentazione allegata che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento. Al riguardo si richiama l'orientamento costante dell' Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta, allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata e pertanto non può essere accolta, stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione, asserita come indebita (Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

DELIBERA

1. il rigetto di ogni richiesta formulata dal Sig. XXXX XXXX nei confronti della TIM S.p.A., in relazione all'utenza XXXXXXXXXX, 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, 18.03.2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

