

DELIBERA 370/2023/CRL/UD del 21/07/2023
F. Dxxx Nxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/461266/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 21/07/2023;

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 F. Dxxx Nxxx del 29/09/2021 acquisita con protocollo n. 0386721 del 30/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante con istanza del 29-09-2021 ha richiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società TIMS.p.A.. Nel formulario descrive i fatti all'origine della controversia. Afferma che fin dall'attivazione vi sono stati problemi di funzionamento di due linee mobili di cui è intestataria, in specifico mancanza di copertura di rete, disconnessione, ecc. Di conseguenza, lamenta il malfunzionamento delle due linee e richiede la risoluzione delle problematiche, nonché un indennizzo quantificato in € 2.500,00.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria versata in atti TIM S.p.A insiste sulla correttezza del proprio operato. Nel caso di specie evidenzia che le contestazioni avversarie sono del tutto generiche e non circostanziate. In primo luogo rileva che l'istante non indica né la data precisa di inizio né la data della fine del presunto disservizio, ma si limita genericamente ad affermare che le utenze di cui trattasi avrebbero subito dei non meglio precisati disservizi. In verità, la ricostruzione fornita dall'istante risulta in contrasto con le risultanze dei sistemi interni di Tim e pertanto fa delle precisazioni nel merito della controversia. Da quello che consta all'operatore, entrambe le linee oggetto del presente procedimento sono sempre state attive e funzionanti e l'istante non è in grado di dimostrare il contrario stante l'assenza di allegazioni probatorie sul punto. Pertanto, le richieste della parte istante sono infondate e dovranno essere inesorabilmente rigettate. Peraltro, l'utente, al fine di dimostrare la fondatezza delle proprie domande, avrebbe dovuto allegare e/o dimostrare di aver inviato, preventivamente, rituale segnalazione di guasto/reclamo ed invece non ha adempiuto a tale onere. Difatti, nonostante parte istante affermi di aver segnalato per le vie brevi il disservizio all'operatore, non c'è evidenza probatoria né risultano indici presuntivi delle presunte segnalazioni effettuate (quali, a mero titolo esemplificativo, la data e l'orario di contatto del Servizio clienti, il codice del trouble ticket eventualmente aperto, il codice dell'operatore con il quale è intervenuto il contatto), le quali avrebbero posto a conoscenza l'operatore della problematica e, quindi, consentito di intervenire per la risoluzione della stessa, per cui chiede il rigetto delle richieste avanzate con l'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante vengono trattate congiuntamente e non potranno essere accolte. Nel merito, si osserva

che l'utente lamenta il cattivo funzionamento della linea di due utenze mobili a lei intestate, consistenti in mancata copertura di rete, mancanza di connessione, ecc.. Sottolinea di non avere mai risolto il problema. Richiede la risoluzione delle problematiche ed un indennizzo quantificato in € 2.500,00. La fattispecie è pertanto inquadrabile all'interno dell'ipotesi contemplata dall'art. 6, comma 2, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui dell'Allegato A alla delibera n.347/18/CONS (di seguito Regolamento in materia di indennizzi) per cui "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento". Il comma 3 dell'art. 6 dispone inoltre che "Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio". Infatti, secondo l'art. 3, comma 4 della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249 (ALLEGATO A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 con le modifiche approvate con la delibera n.73/11/CONS) "I servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione". Correttamente l'operatore sottolinea che il riconoscimento dell'indennizzo per tale fattispecie è subordinato alla previa presentazione di un reclamo ai sensi dell'art. 13, comma 1. Ebbene, l'utente afferma di avere presentato numerosi reclami telefonici: tuttavia, in questi casi l'operatore indica un codice al fine di tracciare il reclamo che, nella specie, non viene indicato dall'utente. Si evidenzia che l'onere di provare l'invio del reclamo incombe sull'utente. Vi è da dire che, in atti, l'istante non ha prodotto alcuna segnalazione e/o reclamo in ordine ai disservizi lamentati, quindi non ha prodotto alcuna prova a supporto della circostanza di aver effettuato segnalazioni e/o reclami, di conseguenza, la sua richiesta di rimborso/ indennizzo quantificato in € 2.500,00, pur volendola riqualificare in una domanda di indennizzo, la stessa non potrà trovare accoglimento in quanto agli atti non vi è prova che l'utente "abbia tempestivamente, ovvero in costanza di disservizio, segnalato la problematica all'operatore. In particolare, non è dimostrato l'invio di alcuna segnalazione e/o reclamo, pertanto valgono 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, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi" (Cfr. Delibera n. 59/18/CIR dell'AGCOM ed altre). Inoltre è da precisare che la presenza di segnalazioni e/o reclami è di fondamentale importanza per

l'eventuale quantificazione dell'indennizzo, al fine appunto della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile, per cui allo stato, mancando agli atti le segnalazioni e/o reclami si è nell'impossibilità di una corretta quantificazione dell'eventuale indennizzo.

Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza della sig.ra F. Dxxx Nxxx nei confronti della società Tim SpA.

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, 21/07/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini