

DELIBERA 498/2023/CRL/UD del 22/12/2023
G. Cxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/623937/2023)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 22/12/2023;

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 **G. Cxxx** del 31/07/2023 acquisita con protocollo n. 0204074 del 31/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La parte istante è titolare di un'utenza domestica, voce ed internet (con abbonamento non specificato) per la numerazione 06.497xxx, lamenta dei malfunzionamenti sulla propria linea con decorrenza dal mese di novembre 2021. Ed infatti, in occasione di un forte temporale, vengono divelti i fili presenti sul palo telefonico ubicato in prossimità dell'abitazione dell'utente e, a fronte di sporadici interventi dei tecnici che si sono susseguiti, le riparazioni non sono state definitivamente risolutive della problematica. L'istante lamenta di aver segnalato più volte il disservizio al call center di TIM, ma senza esito alcuno. In ultimo, deduce che in data 25 novembre 2022 (con codice protocollo 9-52699847xx) avviava pratica di disdetta di TIM VISION gold, restituendo modem e decoder e che alla successiva data del 28 novembre formalizzava altresì il recesso di due numerazioni mobili, mai lavorata. Alla luce di quanto sopra, attesa l'esclusiva responsabilità della TIM, la società istante richiedeva: i. indennizzi per malfunzionamenti perdurati nell'arco di due anni e mezzo e contestuale rimborso dei canoni pagati dal mese di novembre 2021; ii. Storno totale dell'insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione; iii. indennizzo per omessa risposta ai reclami, così per complessivi € 2.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva con memoria di parte del 27.09.2023 il Gestore, il quale in via preliminare e nel merito, eccepiva l'inammissibilità della domanda avversaria in quanto avente natura patentemente risarcitoria e quantificata in € 2.000,00 ben oltre i limiti edittali previsti dalla Delibera Indennizzi. Relativamente al contestato malfunzionamento della linea, il Gestore rilevava che l'utente avrebbe dovuto allegare e/o dimostrare di aver inviato, preventivamente, rituale segnalazione di guasto o un reclamo. Sul punto l'Operatore eccepisce che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risultava essere pervenuto alla società convenuta in relazione alla lamentata problematica; poste tali premesse, rileva che l'assenza di reclami assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Ed infatti, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: “Sono esclusi gli 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". Concludeva pertanto TIM insistendo per l'inammissibilità della domanda e/o per il rigetto nel merito delle richieste avversarie in quanto infondate in fatto ed in diritto.

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. Tuttavia, all'esito dell'istruttoria svolta, si ritiene che l'istanza non possa trovare accoglimento per i motivi di seguito specificati. Con riferimento alla richiesta di condanna del Gestore al pagamento di indennizzo per malfunzionamento della linea 06.497xx, si rileva che la domanda non può essere accolta per mancanza di contestazioni e per genericità della stessa. Preliminarmente, sul punto, deve osservarsi che nell'ipotesi di malfunzionamento del servizio 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 al periodo di malfunzionamento / interruzione del servizio, deve essere indicata anche la data di ripristino del servizio stesso. Come vedremo, nella fattispecie che qui ci occupa, non solo la natura del disservizio non è precisata, ma lo stesso periodo di durata non viene indicato, limitandosi l'utente a lamentare che, nel mese di novembre 2021, dopo la caduta di un fulmine sul palo telefonico, ha accusato ripetuti disservizi sulla linea. Tuttavia, non precisa per quanto tempo la linea è rimasta definitivamente isolata, ovvero se il malfunzionamento riguardasse in effetti solo la connessione dati (sul punto l'utente si duole di non poter correttamente usufruire delle videocamere di sicurezza installate presso il proprio domicilio) o la fonia. Peraltro, citando gli interventi dei tecnici intervenuti in loco, non è dato comprendere se – almeno per una parte dei servizi – la linea venisse ripristinata pro tempore. Ed invero, pur ritenendo prevalente il principio secondo cui gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto 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 tipologia del contestato malfunzionamento, sia sotto il profilo della natura del disservizio sia sotto il profilo della durata dello stesso. Tale indeterminatezza non permette neppure il certo inquadramento della fattispecie nell'alveo di quanto previsto al comma 1 (completa interruzione) o al comma 2 (irregolare o discontinua erogazione del servizio) di cui all'art. 6 ex All. A alla Delibera 347/18/Cons, avendo l'utente fatto generico riferimento ad un malfunzionamento della linea. E non solo. Pur facendo riferimento alle diverse segnalazioni rimesse al call center di TIM, la parte istante non si premura di riportare i numeri di ticket (segnalazione guasto) aperti all'esito dei reclami telefonici. Sul punto, giova altresì rilevare la completa assenza di reclami scritti di contestazione per il lamentato disservizio di malfunzionamento, stante anche quanto previsto dall'art. 14 Del. indennizzi citata (esclusione degli indennizzi) a mente del quale: "Sono esclusi gli 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". Infatti, nel presente procedimento l'utente non deposita alcun documento. A tal proposito, si ribadisce che, l'assenza di contestazioni scritte impedisce la ricostruzione fedele dei fatti e i giorni effettivi interessati dal disservizio, essendosi peraltro 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). Anche la richiesta di storno risulta inammissibile per genericità della stessa nonché per assoluta carenza probatoria; ed invero, con riferimento al caso di specie, per ottenere lo storno richiesto, l'istante avrebbe dovuto versare in atti, quantomeno, copia delle fatture e specificare gli importi contestati, mentre, sotto il profilo temporale avrebbe dovuto indicare l'arco temporale interessato dall'errata fatturazione ovvero la prova del recesso; elementi probatori che, invece, non risultano essere state allegati neppure nel precedente grado di conciliazione. Sul punto si precisa che il recesso è un atto unilaterale di natura recettizia che, per produrre i propri effetti, deve essere portato a conoscenza della controparte contrattuale. Nel caso di specie non risulta depositato alcun atto comprovante una corretta ricezione avversaria del recesso (che fosse PEC o raccomandata r.r.), a comprova della manifestata volontà di risolvere il rapporto, non essendo il numero di protocollo indicato in istanza un elemento utile all'assolvimento di tale onere. In conclusione, tali incongruenze ed approssimazioni, in mancanza di ulteriori elementi specifici, rendono le richieste di storno dell'utente non meritevoli di accoglimento. In ultimo, relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la domanda non è fondata, atteso che – come ampiamente argomentato – l'utente non ha prodotto alcuna forma di reclamo scritto, rimesso direttamente al Gestore. Per tali motivi, neppure può essere accolta la richiesta di indennizzo prevista dall'art. 12 comma 1 ex All. A alla Delibera 347/18/Cons.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Si rigetta l'istanza della sig.ra **G. Cxxx** nei confronti della società Tim SpA. 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, 22/12/2023

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini