

DELIBERA 460/2023/CRL/UD del 24/11/2023
R. Dxxx Gxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/603876/2023)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 24/11/2023;

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 **R. Dxxx Gxxx** del 27/04/2023 acquisita con protocollo n. 0114225 del 27/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente lamenta il malfunzionamento del servizio voce sulla linea 0765.48xxx, attivo con l’Operatore in vigenza del contratto TIM PREMIUM MEGA FIBRA, nel periodo compreso dalla prima attivazione del 27.07.2020, fino alla definitiva risoluzione del guasto avvenuta il 27.03.2023. Poste tali premesse, richiedeva un indennizzo pari ad € 6,00 pro die su un totale di 973 giorni di disservizio, così per complessivi € 5.838,00.

2. La posizione dell’operatore

Con memoria del 12.06.2023, si costituiva tempestivamente la TIM la quale, in via preliminare, eccepiva l’inammissibilità della domanda avversaria in quanto palesemente di natura risarcitoria e, quindi, non ammissibile nel presente procedimento, ai sensi di quanto previsto dall’art. 20 co. 4 e 5 della Delibera AGCOM 359/19/CONS. Nel merito, nel contestare le istanze avversarie, rilevava la genericità delle stesse ed eccepiva la mancata presentazione di un tempestivo reclamo da parte dell’utente. In particolare, il Gestore rilevava che la parte istante avesse un rapporto in essere dal luglio 2020 ma che non risultassero reclami fino alla dichiarata risoluzione del problema avvenuta nel mese di marzo 2023. A tal proposito, il Gestore rileva che nel corso di tre precedenti tentativi di conciliazione – rubricati sub UG/467265/2021 - UG/542037/2022 - UG/574641/2022 – l’utente non avesse in alcun modo fatto cenno al malfunzionamento della linea voce, rilevando in tale sede solo dei problemi di velocità della navigazione internet. Per tali motivi, TIM contesta che l’istante avrebbe dovuto fin dai primi malfunzionamenti della linea voce reclamare per il detto disservizio, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica, e non a distanza di circa tre anni dall’attivazione della linea ed il verificarsi dei primi problemi. Premesso quanto sopra, l’Operatore concludeva insistendo, in via preliminare, per l’inammissibilità della domanda avversaria e, nel merito, per il rigetto di tutte le istanze di controparte in quanto infondate in fatto ed in diritto. In sede di repliche: con note di testo del 19.06.2023 la parte istante contestava le deduzioni avversarie evidenziando che le segnalazioni di gusto con l’Operatore in verità venivano tempestivamente aperte, ma che i relativi numeri di ticket non erano stati necessariamente conservati. Sul punto, di converso, rilevava di aver richiesto invano a mezzo PEC del 30.03.2023 (e due

successivi solleciti) l'elenco delle segnalazioni e di non averle ottenute da TIM. Risultano inoltre inserite una serie di ulteriori annotazioni di parte tardive, datate 25.07.2023, 13.09.2023 e 11.10.2023, in quanto depositate oltre i 45 giorni, più gli ulteriori 20 per le repliche, previsti dall'avvio del procedimento del 28.04.2023 quale termine perentorio di cui al Regolamento ex art. 16, comma 2, All. A alla delibera n. 203/18/CONS (come modificato dalla delibera n. 390/21/CONS). Per tali motivi le suddette note, trascritte a sistema tardivamente, devono considerarsi irricevibili e conseguentemente stralciate dal presente procedimento.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito meglio precisato. L'utente ha lamentato con decorrenza sin dalla prima attivazione del servizio (27.07.2020) ed in relazione all'utenza domestica 07xx.xxxxx: un "malfunzionamento prolungato della Fibra", facendo sia riferimento ad un'asserita assenza del servizio voce che alla lentezza della navigazione internet. In entrambi i casi, l'utente fa riferimento ad un lungo arco temporale di oltre 32 mesi senza allegare alcuna documentazione che comprovasse le proprie richieste e contestazioni al Gestore. Sul punto, infatti, deve preliminarmente osservarsi che nell'ipotesi di malfunzionamento del servizio è onere dell'utente specificare – in relazione a ciascun inadempimento dedotto (nel caso di specie lentezza di navigazione e/o assenza della linea voce) – l'esatto arco temporale di interessamento, al fine di delineare e delimitare l'oggetto della richiesta. Tuttavia, l'estrema genericità dell'istanza non è stata superata nemmeno nel corso del presente procedimento impedendo di fatto al Corecom adito di poter procedere alla verifica della fondatezza delle pretese formulate, poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze. Ed infatti, agli atti è presente solamente una PEC del 30.03.2023 (oltre a due successivi solleciti) – a mezzo del quale l'utente richiedeva al Gestore l'elenco delle segnalazioni di guasto – del tutto tardiva in quanto inviata già in pendenza del procedimento di prima istanza ed oltre due anni dopo il verificarsi del primo asserito malfunzionamento della linea. Sul punto l'utente nel rammaricarsi di non aver preso nota, o comunque non sentendosi in alcun modo obbligato a conservare i numeri di ticket di segnalazione dei guasti (cfr. note di parte del 19.06.2023, laddove si legge "una volta aperta la pratica, non necessariamente debbo conservare, vita natural-durante i riferimenti delle pratiche dato che questi sono a sistema TIM") incorre in realtà in un grave errore procedurale riconducibile alla lesione del proprio "onere della prova". A tal proposito, la delibera Agcom n.73/17/ CONS, nonché 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 un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua



risoluzione”(Cosi Agcom Delibera n. 69/11/CIR; conformi: Agcom Delibera n. 9/12/CIR - Agcom Delibera n. 34/12/CIR - Agcom Delibera n. 38/12/CIR - Agcom Delibera n. 82/12/CIR - Agcom Delibera n. 100/12/CIR - Agcom Delibera n. 113/12/CIR - Agcom Delibera n. 127/12/CIR - Agcom Delibera n. 130/12/CIR, nonché la più recente delibera del Corecom Lazio n. 017/2020/CRL). Poiché in istanza, l’utente fa esclusivo riferimento a molteplici reclami telefonici, chiedendo erroneamente al Gestore di fornire la prova degli stessi, nel caso di specie deve evidenziarsi un contegno dell’utente contrario a quanto stabilito dall’art. 8 della delibera Agcom n. 179/03/CPS e dall’art. 4, lett. i), della delibera Agcom n. 79/09/CSP (“se è pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al Servizio Clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo, immediatamente comunicato al cliente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo”) e che nulla l’istante ha prodotto al riguardo, non avendo così assolto, al riguardo, il proprio onere probatorio (delibera Corecom E-R n. 33/20). Circa il disservizio lamentato, non può dunque essere riconosciuto l’indennizzo richiesto poiché l’istante, come detto, non ha fornito prova di reclami effettivamente inoltrati. Sul punto, giova altresì osservare come l’utente non possa sentirsi sgravato del relativo onere probatorio limitandosi a contestare che la TIM non avesse inviato al proprio Cliente il tracciamento del reclamo in replica ad una richiesta specifica. Richiamandosi l’orientamento, costantemente espresso al riguardo, di ritenere che “l’onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricada sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l’onere della segnalazione del problema” (v. ex multis, delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e conforme orientamento del Corecom E-R, determina n. 11/2017 e delibera n. 48/2018), si rammenta, a tal riguardo, che, ai sensi dell’art. 14, comma 4, dell’Allegato A alla delibera n. 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”. Ad ogni buon conto, anche l’introduzione di ben tre procedimenti conciliativi dinanzi lo stesso Corecom, senza far riferimento alcuno ai problemi di linea ma solo alla lentezza della connessione internet (in due casi) e alla contestazione dei costi del router (UG/400679/2021) è una singolarità che non passa inosservata. Ed infatti, nelle more di un disservizio che perdurava per quasi tre anni, l’utente ha avuto modo di instaurare tre istanze di conciliazione scegliendo tuttavia di non fare cenno alcuno, a difesa dei suoi stessi interessi, alla mancanza della linea voce perdurante sin dalla prima attivazione della Fibra. Sotto diverso profilo, ragionare in senso contrario – ovvero introducendo una quarta istanza tra le medesime parti, per disservizi occorsi sulla stessa utenza e che già potevano essere rilevati in occasione delle precedenti conciliazioni – vorrebbe dire consentire un’inammissibile parcellizzazione delle istanze, le quali per ovvie motivazioni di rispetto dei principi di buon andamento della P.A. e, più semplicemente, di efficienza della procedura, dovevano essere avanzate in un unico contenzioso. Tali incongruenze ed approssimazioni, in mancanza di ulteriori elementi specifici, rendono le richieste dell’utente non meritevoli di accoglimento.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Rigetta l'istanza del Sig. **R. Dxxx Gxxx** nei confronti della società Tim SpA. Si compensano le spese di procedura.

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, 24/11/2023

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI