

DELIBERA n°_13_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/456292/2021)**

NELLA seduta del 31/01/2022;

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. 353/19/CONS;

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" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 13/09/2021 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta che, a maggio 2018, la Telecom Italia spa ha installato la fibra e da allora, ogni volta che suona il telefono, cade la connessione internet. Pensando fosse colpa della fibra, ha quindi richiesto di tornare in adsl, ma il problema persiste. Seppur avendo fatto disdetta entro i 14 giorni previsti dalla legge, ha subito anche l'addebito, non dovuto, di 48 rate di un modem. Dopo tre anni dai fatti, ha quindi deciso di non pagare più le fatture, ma ha subito la sospensione della linea. Riattivata la linea, i problemi persistono, nonostante i numerosi reclami inoltrati al gestore. Pertanto richiede il rimborso di tutte le fatture emesse da Maggio 2018 ad oggi e un risarcimento danni legato al disagio e all'impossibilità di lavorare da casa o utilizzare l'impianto telecamere installato per un totale di 3000 euro.

2. La posizione dell'operatore

In riferimento alla presente istanza di definizione, la Telecom, con le memorie difensive allegate, rileva che, dalle verifiche effettuate nell'applicativo CRM/DBSS e negli altri applicativi in uso a maggio 2018 sull'utenza in contestazione viene effettuata conversione in Fibra. Dalla consultazione del retro cartellino, è possibile verificare, la presenza di numerosi TT aperti per i quali i tecnici hanno sempre dichiarato: Rete Telecom Italia OK, velocità congruente e hanno sempre consigliato di sostituire filtro. Dalle note tecniche allegate si evince che il problema relativo al disservizio segnalato era imputabile all'utente il quale è stato invitato alla sostituzione del filtro. Appare evidente, proseguono le memorie del gestore che, all'utente non spetta nessun tipo di indennizzo, in quanto il guasto de quo è stato determinato da cause non imputabile all'operatore telefonico. In linea generale si evidenzia che l'obbligo di fornitura del servizio telefonico, anche se non adempiuto, può comunque non dar luogo ad un'ipotesi di responsabilità per il debitore nel caso in cui l'evento impeditivo, dell'obbligo di erogazione del servizio, dipenda da cause a lui non imputabili. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto,

apposita documentazione a supporto di quanto affermato. Si precisa, altresì, che una segnalazione del 2019 è stata dichiarata fondata e risarcita. Il cliente ha interrotto i pagamenti dalla fattura di febbraio 2021 e pertanto la linea è stata sospesa il 26.05.2021. In data 20.06.2021 viene avviato procedimento di I Istanza al Corecom Sicilia. In data 25.06.2021 ricorso Articolo 5 per sospensione e linea riattivata il 02.07.2021. In pacì è presente uno scoperto pari ad € 258,40. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, concludono le stesse memorie difensive, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto.

3. Motivazione della decisione

In riferimento a quanto evidenziato, nella istruttoria di che trattasi, si evince che l'istante lamenta dei problemi tecnici, presso il suo impianto telefonico, che non gli consentono di fruire del servizio in maniera adeguata. Secondo quanto riportato dallo stesso istante, tali problemi, risalirebbero al momento della trasformazione in fibra dell'impianto, e sarebbero attribuibili ai lavori effettuati dai tecnici intervenuti per conto della Telecom Italia spa. Di contro, il gestore, nel dimostrare di avere sempre fornito il servizio, di aver risposto ai reclami circa il mancato funzionamento dell'impianto, di aver segnalato per tempo all'istante che i problemi derivano da sue responsabilità, respinge ogni addebito. Una vicenda che va avanti dal 2018 e che nonostante i ripetuti contatti non ha trovato alcuna soluzione di sorta. Da ulteriori specifiche osservazioni di parte si è evinto che l'impianto ha una sua estensione anche in un altro appartamento (o spazio accessorio), che la presa telefonica attivata non era quella desiderata, che la navigazione dati, seppur presente non è tale da essere considerata ottimale dal cliente, etc. A supporto della tesi contrapposte, non è fornita alcuna valutazione tecnica, da parte di un intervenuto perito di parte, che attesti lo stato della situazione. Pertanto, non potendo in questa sede, stabilire ed attribuire la responsabilità degli accadimenti a nessuna delle due parti intervenute e non potendo valutare l'eventuale risarcimento del danno cagionato così come previsto dal vigente Regolamento Agcom, si sottolinea l'impossibilità materiale ad emettere una sentenza inequivocabile. Ciò anche nella considerazione, che già nel corso dell'intervenuta udienza, per il tentativo di conciliazione, è stata respinta una chiusura bonaria della controversia anche con una valutazione equitativa rispetto a quanto occorso. Ritenendo di non potere attribuire quindi precise ed inequivocabili responsabilità, chiaribili probabilmente, soltanto in sede di eventuale procedimento di natura civilistica, si procede con il rigetto delle richieste di parte proponente.

DELIBERA

1. L'istanza proposta da XXXX XXXX nei confronti della Telecom Italia spa viene rigettata per le motivazioni esposte nel corso del provvedimento in questa sede esteso.

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 31/01/2022

IL PRESIDENTE

