

DELIBERA N. 216/2022/CRL/UD del 08/09/2022
D. Axxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/467821/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/09/2022;

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 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 D. Axxx del 21/10/2021 acquisita con protocollo n. 0416528 del 21/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestatario della numerazione 0775229883, per un’utenza di tipo affari, lamenta interruzione totale della linea fissa e internet con decorrenza dal 22-01-2020 fino al 27-01-2020. A sostegno della propria tesi, deduce di aver inoltrato al Gestore numerosi reclami, tra i quali le Pec del 23.01.2020 e 27.05.2020, senza tuttavia ricevere un riscontro. Per tali motivi richiedeva: i. l’indennizzo per interruzione totale del servizio linea fissa e internet dal 22-01-2020 fino al 28-01-2020 – ii. l’indennizzo per ritardata riparazione guasto dal 22-01-2020 fino alla data di ripristino – iii. il rimborso della fattura mese di disservizio; iv. l’indennizzo per mancata risposta reclami, oltre alle spese di procedura complessivamente quantificati per un totale di € 1.550,00.

2. La posizione dell’operatore

Ritualmente costituitosi in giudizio, a mezzo memoria difensiva di parte, il Gestore deduce che l’utenza n. 0775.229883 nel periodo indicato dall’istante (dal 22 al 27 gennaio 2020) è sempre stata attiva e funzionante tranne che per il breve intervallo di tempo tra dei giorni 23 e 24; a supporto della propria tesi difensiva, produce retro cartellino guasti comprovante l’effettivo disservizio nei giorni in parola e relativi ad assenza di rete elettrica sugli impianti per lavori ENEL. Pertanto, conclude rilevando che il contestato malfunzionamento è stato immediatamente risolto da Tim entro due giorni lavorativi, ovvero entro la tempistica prevista dalla Carta dei Servizi e dalle condizioni generali di contratto. In merito alla ex adverso contestata omessa risposta ai reclami. L’Operatore chiede il rigetto della domanda depositando due riscontri rimessi all’utente e datati rispettivamente 31.01 e 11.06.2020.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulata dalla parte istante non possono essere accolte, in quanto infondate, come di seguito precisato. Come visto, l’utente lamenta un’interruzione totale della linea fissa ed internet con decorrenza dal 22-01-2020 fino al 27-01-2020 e, a supporto delle proprie contestazioni, deduce di aver inoltrato al Gestore due reclami Pec del 23.01.2020 e 27.05.2020, senza tuttavia ricevere un riscontro. Da parte sua, l’Operatore deposita retro cartellino di

lavorazione guasti a mezzo del quale dimostra di aver gestito e riparato il guasto segnalato del 23 gennaio 2020 alla successiva data del 24 gennaio 2020, ovvero entro li termine di 48h previsto dalle condizioni generali di contratto, nonché dalla Carta dei Servizi. Ad ogni buon conto, pur volendo prescindere dalla comprovata tempestività nella riparazione del guasto, giova precisare che nel caso di specie la domanda dell'utente volta all'ottenimento di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio non può essere accolta poiché in sede istruttoria è emerso che il breve periodo di isolamento è derivato da una causa non imputabile all'operatore, ovvero all'intervento sulla rete del Distributore locale di Energia Elettrica Enel. Sul punto, si ricordi l'orientamento della scrivente Autorità in forza del quale qualora l'utente lamenti il malfunzionamento del servizio, l'operatore, per andare esente da responsabilità, è tenuto a fornire la prova, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile. Solo in mancanza di tale prova, l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per il lamentato disservizio. Avendo pertanto il Gestore soddisfatto il richiesto onere della prova contraria, la richiesta dell'utente non può essere accolta. Per i medesimi motivi, risultano assorbite e quindi rigettate le richieste sub ii. e iii. in quanto, peraltro, configurabili come una mera duplicazione dell'indennizzo richiesto per il contestato isolamento. Sulla mancata risposta al reclamo, la domanda deve essere rigettata. Ed invero, a fronte del reclamo PEC del 23.01.2020 e del sollecito del 27.05.2020, la TIM ha depositato due riscontri scritti, rispettivamente datati 31.01 e 11.06.2020 e correttamente indirizzati all'indirizzo di fatturazione, al mezzo della quale il Gestore compiutamente specifica – come poi emerso nel corso dell'istruttoria – che la domanda non poteva essere accolta, in quanto il guasto in parola veniva tempestivamente risolto nei tempi previsti dall'art. 7.2 delle Condizioni Generali di Abbonamento. Anche sotto tale aspetto, pertanto, la richiesta risulta confutata dal Gestore e non è meritevole di accoglimento in questa sede.

DELIBERA

Articolo 1

1. Si rigetta l'istanza proposta dal Sig. A. Dxxx nei confronti della società TIM SpA per le motivazioni di cui in premessa.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore 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, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to