DETERMINA Fascicolo n. GU14/62110/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM SpA (Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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", di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 27/12/2018 acquisita con protocollo n. 0242042 del 27/12/2018

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'utente XXX - Codice Fiscale XXX - presentava in data 27/12/2018 l'istanza ai sensi degli art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società TIM S.P.A. Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente, avente Numero utenza/ IMEI: XXX, dichiarava che nel mese di Settembre 2017 richiedeva all'operatore Tim l'attivazione di una nuova utenza telefonica con tecnologia fibra. L'operatore, a conferma del buon esito della richiesta, procedeva ad attivare i servizi e assegnava anche il numero di telefono XXX ma l'utenza funzionava soltanto per due giorni e poi cessava di funzionare sia per le chiamate in entrata che in uscita che per la navigazione in internet. Si precisa che a tutt'oggi, nonostante i reiterati reclami, i servizi continuano a non funzionare. Ciò nonostante, l'operatore emetteva fatture pur in assenza di servizi, che dovranno essere stornate. anche il reclamo scritto del 25/06/2018 inviato a mezzo fax rimaneva privo di riscontro. L'utente, quindi, segnalava i disservizi schematicamente riportati di seguito: 1. Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 25/06/2018 e mai riscontrato); 2. Contestazione fatture (Data reclamo: 25/06/2018); 3. Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 17/09/2017 e mai riattivata); In merito, le richieste dell'utente, sinteticamente rappresentate come segue: 1. Indennizzo disservizi fonia e internet da settembre 2017 a tutt'oggi; 2. Indennizzo mancata

risposta al reclamo scritto; 3. Immediata riattivazione dei servizi; 4. Storno fatture; L'utente quantificava l'indennizzo richiesto in euro 5.000,00.

L'operatore TIM SPA con propria memoria difensiva recante data 04.12.2020 rappresentava che in riferimento alla presente istanza di definizione si rileva che, a seguito di verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, l'utenza in contestazione risulta attivata in data 14.10.2017. L'operatore, inoltre, affermava che non sono presenti segnalazioni di disservizi in merito all'istanza in contestazione. Infatti, anche dalla documentazione in atti non appariva l'esistenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo. Parimenti, non risultava agli atti alcun elemento che avrebbe potuto esser ricondotta, neanche ad eventuali reclami telefonici. Rilevando anche la segnalazione è elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa essere a conoscenza di un eventuale disservizio che colpisce una delle migliaia di utenze dallo stesso gestito. L'assenza di reclami esimeva l'operatore telefonico da ogni tipo di disservizio che potesse interessare le utenze telefoniche, se non segnalati. La posizione dei pagamenti, inoltre, appariva irregolare per la presenza di un importo di complessivi euro 1.085,09 non abbinato al relativo saldo. In aggiunta, affermava che, al contrario, appariva discutibile il comportamento dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici (in cui era presente traffico telefonico) veniva meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d'utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute. L'utenza, infatti, risultava cessata per morosità in data 25.10.2018. Alla luce di quanto esposto, l'operatore non ravvedeva responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non aveva diritto a nessun tipo di indennizzo.

MOTIVAZIONE: Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta dal dott. XXX le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, per quanto di seguito rappresentato. In tal caso di rigetto il valore del decisum è da ritenersi pari a zero. Si deve rilevare che l'arco temporale di malfunzionamento della linea fonia ed internet lamentato dall'utente inizia in data 17.09.2017, così come dichiarato nel formulario del presente procedimento. L'operatore TIM SPA viene reso edotto di tale problematica soltanto in data 25.06.2018, data in cui l'utente attiva la procedura di conciliazione presso il Corecom Campania ed è la stessa data che reca il reclamo scritto inviato a mezzo fax agli uffici dell'operatore. Appare pacifico, quindi, che sino a quella data l'operatore non aveva contezza dell'eventuale disservizio, risultando, quindi, impossibilitato anche ad attivare le relative procedure di risoluzione tecnica. Quanto sin qui detto trova accoglimento ai sensi dell'art. 14 dell'allegato A della delibera AGCOM n. 347/18/Cons, secondo cui: "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". Nel caso di specie, infatti, in considerazione del materiale probatorio depositato, emerge che l'utente ha lamentato il disservizio de quo circa nove mesi dopo alla data in cui egli dichiara abbia avuto inizio il malfunzionamento. Sul punto corre l'obbligo di evidenziare che la proposizione di un reclamo in merito ai disservizi lamentati avrebbe posto l'operatore nelle condizioni di poter provvedere alla risoluzione degli stessi e/o all'eventuale attivazione di ulteriori adempimenti contrattuali previsti. Sulla funzione del reclamo si rimanda alla delibera 179/03/CSP, che ha definito quale reclamo "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Secondo quanto espresso in modo oramai consolidato dall'Autorità, infatti, assurge a principio generale quello secondo cui, a fronte di un qualsivoglia disservizio, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica: "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 pu avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione". Pertanto, in assenza di documentazione probatoria dei fatti posti a fondamento delle pretese, non rilevando inadempimenti da parte dell'operatore, tutte le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento. Nella fattispecie, la prova del reclamo tardivo recapitato all'operatore rende evidente l'impossibilità di quest'ultimo di poter venire a conoscenza o intervenire in merito ai disservizi lamentati. Per quanto fin qui esposto e motivato, quindi, non è possibile in questa sede riconoscere alcun indennizzo per le doglianze lamentate ai punti 1) e 2). In seconda istanza, l'immediata riattivazione dei servizi (punto 3) non costituisce materia indennizzabile da questa Autorità ai sensi di quanto previsto e disciplinato dall'allegato A della delibera

AGCOM n. 347/18/Cons - Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Infine, in considerazione di quanto esposto, si chiarisce che non può trovare accoglimento anche quanto richiesto in merito allo storno delle fatture (punto 4) in quanto richiesta assorbita dalla richiesta principale;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 27/12/2018, per i motivi di cui in premessa.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ALFREDO AURILIO