

DELIBERA N. 21/24/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA L.V. / TIM S.P.A.
(GU14/668730/2024)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 26 giugno 2024;

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”*, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante *“Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell’11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

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”*, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza del sig. V.L. del 14/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica di rete mobile n. 3881217xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. l'utente, cliente TIM, nel mese di ottobre 2021 richiedeva la portabilità del numero alla società PostePay S.p.A.; portabilità che non si perfezionava nonostante il cambio di tre SIM e l'assenza di linea telefonica e di connessione a internet per 2 mesi;
- b. successivamente, a seguito del rientro del numero in TIM, l'istante riscontrava la perdita della connessione dati soprattutto durante le chiamate, per quasi un anno.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. il risarcimento del danno per l'interruzione del servizio durante il passaggio pari a euro 2.400,00;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per malfunzionamento per 10 mesi (330 giorni).

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«in via preliminare si comunica che per la richiesta del risarcimento del danno l'istante deve rivolgersi all'Autorità Giudiziaria. Dalle verifiche effettuate sui nostri sistemi aziendali è emerso che in data 29/10/2021 (venerdì) h.21.37 il Cliente richiede la portabilità dell'utenza 3881217xxx da TIM a Poste Mobile che viene espletata in data 3/11/2021 (mercoledì). Si evidenzia che la delibera n. 147/11/CIR e successive modifiche prevede il riconoscimento dell'indennizzo per ritardata MNP quando si sono superati i due giorni lavorativi, nel caso in questione la portabilità è stata richiesta alle 21:37 di venerdì 29/10/2021 ed è avvenuta in data 3/11/2021 in quanto il giorno lunedì 1/11/2021 ricorre la festività nazionale "Tutti i Santi". Ne consegue non si è avuto alcun ritardo nella portabilità. In data 30/12/2021 la linea in oggetto rientra in TIM a seguito della richiesta di portabilità (MNP) da altro operatore Mobile con offerta "TIM Special LE" al costo mensile di €9,99 con pagamento su credito residuo. In ottica caring al Cliente, da febbraio 2023 a febbraio 2024, sono stati concessi diversi accrediti sulla linea in oggetto per un totale di € 23,91. In merito ai disservizi lamentati nei due mesi successivi, inclusi i 3 cambi SIM di Poste Mobile, non sono di competenza TIM in quanto la linea era attestata su rete Poste Mobile. Per tale problematica risultano effettuate varie riconfigurazioni/reset linea. In merito alla lamentela della rimodulazione tariffaria di settembre 2023, che ha portato il costo del canone mensile dell'offerta "TIM Special LE" da € 9,99 a € 12,28, ci conferma che a partire dal 29 agosto 2023 alcune promozioni sono state rimodulate con un incremento del costo mensile variabile a seconda dell'offerta. E' stato inviato un SMS nel mese di luglio informando i clienti circa la*

possibilità di esprimere il diniego verso la rimodulazione inviando un SMS al 40916 con scritto NOVAR ON entro il 28 agosto 2023, mantenendo invariato il costo ed i contenuti dell'offerta. In data 8/09/2023 il Cliente invia reclamo tramite email ove richiede di essere riportato al vecchio canone non accettando la rimodulazione. A tale email inviamo nostro riscontro scritto dell'11/10/2023 (vedi print sotto stante alla memoria)».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, va menzionato che la domanda di risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui al Regolamento, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* e che, pertanto, la relativa richiesta di cui al punto i., non può trovare accoglimento in questa sede, come peraltro exceptio dalla società TIM S.p.A. in seno alla memoria.

Sempre in via preliminare, va menzionato che il procedimento di conciliazione avviato innanzi al CORECOM Campania nei confronti di entrambi gli operatori PostePay S.p.A. e TIM S.p.A. si è concluso con verbale di accordo parziale del 22/02/2024 con conseguente estromissione della società PostePay S.p.A. dal presente procedimento di definizione della controversia. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., seppure valutata alla stregua di liquidazione di indennizzi, deve ritenersi superata, atteso che la società TIM S.p.A. ha rappresentato che l'utenza telefonica è passata nella disponibilità della società PostePay S.p.A. in data 03/11/2021, quindi nella tempistica dei due giorni lavorativi decorrenti dall'ordinativo del 29/10/2021 (venerdì) h.21.37 e quindi la lamentata interruzione del servizio voce/dati, probabilmente riconducibile a problematiche della SIM di Poste Mobile, soggetta a tre sostituzioni, come asserito dall'istante medesimo, non deve ritenersi ascrivibile alla società TIM S.p.A.

Per quanto concerne il malfunzionamento del servizio dati, lamentato dall'istante, a seguito del rientro del numero in TIM avvenuto in data 30/12/2021, si deve evidenziare che l'istante ha formulato una richiesta priva di elementi precisi e dettagliati e ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo. Al riguardo, non è stato possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa.

Nello specifico, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata al CORECOM Campania in data 02/02/2024. Né si comprende l'assenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare alla società la risoluzione del disservizio lamentato genericamente dall'istante.

Si ritiene, pertanto, che la richiesta della parte istante avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo non meriti accoglimento stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del disservizio.

È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato da questa Autorità nelle sue precedenti pronunzie. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di indennizzi per assenza di connessione dati per quasi un anno, non può ritenersi accoglibile in assenza di alcun tracciamento di reclami, in conformità al dettato regolamentare di cui all'articolo 13, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo cui: "*nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente*".

Va aggiunto, inoltre, che la società TIM S.p.A. ha documentato di avere fornito tutte le informazioni circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP, ed in particolare ha dimostrato di avere reso edotto l'istante in ordine alla rimodulazione tariffaria occorsa nel mese di settembre 2023, documentandone la relativa gestione.

Pertanto, non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società TIM S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del sig. V.L. nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 26 giugno 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba