



DETERMINA Fascicolo n. GU14/50676/2018
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 27/11/2018 acquisita con protocollo n. 0208051 del 27/11/2018

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare della numerazione XXX, ha lamentato dei disservizi nel formulario GU14 e nei confronti della TIM SPA (di seguito per brevità “TIM”) così descritti: “Premesso che in data 26.01.2018 veniva richiesta l’attivazione di una linea telefonica relativa al servizio voce ed al servizio adsl al quale veniva assegnata una numerazione provvisoria. L’impianto doveva essere attivato presso l’abitazione dell’istante sita in Via XXX in XXX (XXX). Si specifica che l’attivazione avveniva con molto ritardo, ovvero in data 27.04.2018. Dagli stessi contatti col Servizio Clienti l’istante apprendeva che suddetto disagio era imputabile allo stesso operatore telefonico”. Richieste: disporre la condanna all’operatore riconosciuto responsabile alla corresponsione degli Indennizzi previsti dalle delibere Agcom per il caso di Ritardo Attivazione Del Servizio relativamente al periodo 26.01.2018 al 27.04.2018 per un totale di 91 giorni da moltiplicare per Euro 15,00 tra linea adsl e voce, per un importo totale di euro 1.365,00; - condannare lo stesso operatore allo storno delle fatture emesse per il periodo di durata del disservizio descritto in premessa per l’importo corrispondente alla mancata attivazione della promozione; - condannare l’operatore alla corresponsione dell’indennizzo previsto per mancata risposta ai reclami, pari un euro al giorno dalla data 08.03.2018 (data di invio del reclamo), fino all’udienza di conciliazione per un importo totale di Euro 300,00; - condannare, infine, l’operatore al pagamento

delle spese di procedura in favore del rappresentante. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti pari ad Euro 1.815,00. Non depositava memoria di replica.

Il gestore TIM, nella propria memoria difensiva, rappresentava che in data 01.05.2015 veniva attivata sull'utenza in contestazione l'offerta "TUTTO VOCE" con primo addebito su fattura RTXXX08 del 08.07.2015 di Euro 32,08. Inoltre, "da verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, che in data 18.01.2018 è presente una richiesta di attivazione di nuovo impianto telefonico il quale risulta scartato con la seguente causale: "KO - PERMESSO NEGATO ENTE PUBBLICO". L'istante risulta avvertito di tale impossibilità tramite Contact call del 25.01.2018. In data 27.03.2018 è presente un nuovo ordine che risulta espletato in data 24.04.2018. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta in quanto il ritardo nell'attivazione della linea telefonica è dipeso da cause ad essa non imputabile Permesso negato". E continuando "Appare opportuno evidenziare il comportamento dell'utente il quale ha presentato un solo reclamo il 28.03.2018, a nome dell'Avv XXX, non corredato né da procura né da sottoscrizione in calce da parte dell'istante". In particolare, l'operatore eccepiva che "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; neppure una richiesta di provvedimento cautelare – GU5 – a tale riguardo". Pertanto, l'operatore concludeva chiedendo di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati dall'utente.

MOTIVAZIONE DEL PROVVEDIMENTO Alla luce dell'istruttoria svolta, le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. In primo luogo, si rilevano le modalità di redazione dell'istanza GU14, generica e indeterminata, che ne precludono ogni valutazione nel merito. L'utente si limita, infatti, a lamentare genericamente la mancata attivazione del servizio di telefonia fissa ed internet nonché a richiedere lo storno di fatture emesse senza alcuna indicazione temporale e dei costi contenuti. È evidente che trattasi di una descrizione insufficiente alla verifica dei tempi, delle circostanze e della natura degli inadempimenti lamentati, nonché priva di elementi di circostanza idonei a ricostruire la vicenda. Dall'esame della documentazione depositata dalle parti emerge che non risulta versato in atti né la contestazione scritta (reclamo del 28.03.2018 dell'Avv. XXX) rivolta all'indirizzo dell'operatore né le fatture delle quali si chiede lo storno. Appare opportuno evidenziare che la parte istante non ha permesso di valutare la correttezza della forma e del contenuto del reclamo del 28.03.2018, (reclamo contestato dall'operatore con le proprie memorie). Inoltre, sempre in merito al ritardo nell'attivazione della linea telefonica, la sig.ra XXX non ha contestato le deduzioni dell'operatore telefonico contenute nelle memorie ed, in particolare, la fattispecie prospettata dalla TIM dell'avvenuta comunicazione circa l'impossibilità di attivare la linea telefonica tramite "contact call del 25.01.2018". Anche la richiesta di storno delle presunte fatture emesse dall'operatore telefonico in pendenza del disservizio non è suffragata dalla necessaria allegazione documentale. Come più volte sancito dall'AGCOM, mancando negli atti del presente procedimento l'allegazione delle fatture per le quali si chiede lo storno, non si è nelle condizioni di poter accertare la richiesta dell'istante che deve essere rigettata in considerazione della sua indeterminatezza (conforme Agcom, del. n. 161/16/CIR). Appare chiaro che la parte istante non ha assolto all'onere di allegazione di documenti atti a confortare fatti e circostanze lamentate con il formulario, ed è stata estremamente generica nell'esposizione fattuale, anche rispetto al requisito temporale, delle assunte contestazioni telefoniche. Anche a seguito delle attività istruttoria svolta, non è stato possibile rinvenire in atti gli elementi sufficienti per valutare la condotta inadempiente dell'operatore. È onere di parte istante dare prova dei disservizi e/o eventuali inadempimenti del gestore ed in merito si richiama il costante orientamento dell'Agcom (ex multis Delibera 70/12CIR) per cui: "la domanda dell'utente deve essere rigettata nel merito qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio su di lui incombente". In tal caso di rigetto il valore del decisum è da ritenersi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 27/11/2018, 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