



DETERMINA Fascicolo n. GU14/612172/2023

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 05/06/2023 acquisita con protocollo n. 0149231 del 05/06/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente “XXX”, codice fiscale XXX, residente in XXX alla Via XXX, ha presentato in data 05/06/2023 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 SPA (KENA MOBILE). Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente con riferimento al numero di telefono/IMEI: XXX lamentava che nel corso del 2021 e del 2022 si verificavano gravi disservizi sulla predetta linea, quasi sempre in occasione di eventi atmosferici avversi (piogge), che causavano continue e persistenti interruzioni di segnale. Tali disservizi venivano più volte segnalati sia telefonicamente sia via app “My Tim”, nonché con l’assistente digitale TIM. Detti reclami, tuttavia, con relative richieste di rimborso, andavano disattesi. La memoria depositata evidenzia che mai il cliente ha ricevuto dall’operatore TIM, interpellato durante le segnalazioni, alcun codice identificativo, che avrebbe consentito di tracciare e monitorare il reclamo medesimo. A fronte di ciò, il cliente si vedeva costretto ad inviare PEC in data 29.05.22 nella quale, oltre a reclamare per i soliti disservizi, chiede contezza degli estratti dei sistemi informatici di customer care dai quali risultino le chiamate effettuate dal cliente per i disservizi lamentati. L’utente, dunque, formulava in piattaforma le richieste come di seguito sinteticamente riportate: - Indennizzi di legge

L'operatore TIM SPA con propria memoria debitamente depositata rappresentava quanto di seguito descritto. In primo luogo contesta la genericità dell'istanza come formulata in quanto carente di uno dei requisiti di ammissibilità previsti dall'art. 6 della Delibera n. 203/2018/Cons che prevede espressamente: "Nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al CORECOM devono essere indicati, a pena di inammissibilità: i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti". Nel merito, poi, dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso da Telecom Italia, si rileva che linea oggetto di contestazione risulta attivata in data 4.01.2021 e che l'istante non ha mai presentato alcun tipo di reclamo scritto in merito alle contestazioni de quo. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (come previsto dalla Delibera n. 13/2018 del Co.Re.Com Umbria). Negli archivi Telecom è presente un contatto di Febbraio 2023 (successivo al periodo oggetto di contestazione) a cui la società convenuta ha dato riscontro ed in ottica di caring ha predisposto un bonus di € 50,00 visibile sul conto di Marzo 2023. In punto, poi, rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa.

MOTIVAZIONE: Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria del presente procedimento, nel caso di specie, l'utente avanzava le richieste analiticamente indicate di seguito: 1) Indennizzi di legge. In merito alle doglianze esposte dal cliente si anticipa che tali richieste non possono trovare accoglimento. Difatti, si rilevano in primo luogo, come precisato anche dall'operatore, elementi di genericità dell'istanza ai sensi dell'art. 6 della Delibera n. 203/2018/Cons.. L'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. Nel merito, il formulario compilato dal cliente evidenzia che il disservizio lamentato si verifica in occasione di cause fortuite (eventi meteorologici avversi quali le piogge) che, quindi, in quanto tali prescindono dalla responsabilità dell'operatore. In aggiunta, dalla documentazione depositata nel fascicolo documentale si rileva la carenza di elementi probatori a supporto di quanto asserito. Difatti, si rileva l'assenza di reclami che possano informare l'operatore del disservizio asserito; l'unico depositato nel fascicolo documentale è stato realizzato in data 29.5.2023, nello stesso giorno in cui aveva luogo l'udienza di conciliazione e comunque, manca di ricevute di invio e di consegna. Appare opportuno rilevare in questa sede che la segnalazione è elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa venire a conoscenza di un eventuale disservizio. L'assenza di reclami esime l'operatore telefonico da ogni tipo di disservizio che possa interessare le utenze telefoniche, se non opportunamente segnalati. Tal orientamento risulta confermato da diverse delibere AGCOM (69/11/CIR; 9/12/CIR; 34/12/CIR; 38/12/CIR; 113/12/CIR; 127/12/CIR; 130/12/CIR) che affermano quanto segue: "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamenti alla linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e né può, quindi provvedere alla sua risoluzione". La medesima posizione è stata convalidata anche da numerose Determine n. 64/16- 73/16- 79/16 – 395/16- 42/18 emessa dal Corecom Calabria, con la quale ha confermato che la mancanza di reclami esime la società convenuta da ogni tipo di responsabilità, e pertanto nessun indennizzo può essere riconosciuto all'utente. 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.). Diversamente, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non si ritiene assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato. In tal caso di rigetto il valore del decisum è da considerarsi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 05/06/2023, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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