



DETERMINA Fascicolo n. GU14/685578/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -
TIM SpA (Telecom Italia, 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 12/06/2024 acquisita con protocollo n. 0162525 del 12/06/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: Il delegato si riporta integralmente alle lagnanze rappresentate dal sig. XXX il quale riferisce che, l’utenza n. XXX, è interessata da guasti e malfunzionamenti (già oggetto di precedente riparazione) che ne pregiudicano interamente la fruizione a causa di fortissimi fruscii che si avvertono nella conversazione. Come già ho avuto modo di rilevare, la problematica riscontrata pare essere causata dalla vetustà della rete Tim che, ancorché riparata, continua a presentare guasti. Il servizio, regolarmente pagato, non è risultato fruibile dal consumatore e il mancato funzionamento della linea telefonica, presso l’abitazione in questione che non è servita nemmeno da adeguata copertura per la linea mobile, espone il sig. XXX e sua moglie, entrambi affetti da gravi patologie cardiologiche, al rischio di trovarsi privati della possibilità di chiamare medici e soccorsi nella non inverosimile ipotesi in cui gli stessi si trovi nell’immediata esigenza di accedere al supporto sanitario. In ragione di quanto sopra l’istante rassegna le seguenti conclusioni: a) la condanna della TIM a provvedere all’immediata ed effettiva riparazione della linea con adozione di tutte le iniziative necessarie ivi inclusa la sostituzione integrale del cavo degradato ed inefficiente; b) ancora la condanna della TIM allo storno delle fatture emesse tra il 1.04.2024 e il 30.10.2024 tenuto conto che il servizio, ancorché pagato, non è risultato funzionante; c) ancora la condanna della TIM alla corresponsione degli indennizzi per ritardo, e omesso, riscontro ai reclami ai sensi dell’art. 12 dell’Allegato A alla delibera

n. 347/18/CONS e quantificati nell'importo di € 300,00; d) ancora in aggiunta, la condanna della TIM alla corresponsione degli indennizzi per la violazione dell'art. 6, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, per 184 giorni per l'importo di € 552,00; e) la condanna della TIM al risarcimento del danno cagionato per il mancato godimento dell'abitazione

Posizione operatore: Con propria memoria difensiva ritualmente depositata, l'operatore ha eccepito la genericità delle contestazioni sollevate dall'utente in quanto mancante, ai sensi dell'art. 6 della Delibera n. 203/2018/Cons, della indicazione dei fatti che sono all'origine della controversia tra le parti, con conseguente inammissibilità della istanza; deduce ancora che l'istante non indicava il periodo preciso del verificarsi del disservizio, impedendo alla società convenuta di predisporre un'adeguata difesa. Ai sensi dell'art. 8 della Delibera 179/03/CSP gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1 di detto articolo ed individuati dai retro cartellini unificati, documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dalla Telecom in modo da garantire, appunto, la "tracciabilità" di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'AGCOM. Ebbene, dalla consultazione del retro cartellino si riscontra nel 2024 un solo TT aperto in data 23.05.2024 su richiesta di Tim di verifica tecnica per la lavorazione del Procedimento n. UG/679748/2024 (non per la presenza di una segnalazione), il quale chiuso in data 24.05.2024 per l'assenza di disservizi sulla rete. Diversamente per la odierna contestazione non vi è in atti alcun reclamo in merito al disservizio lamentato e quello allegato è privo di ricevuta di consegna ed accettazione, pertanto non risulta nei database di Tim. Invero, la mancata allegazione di un valido reclamo determina l'impossibilità di dare prova della responsabilità dell'operatore (delibera 69/11/CIR). Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del disservizio e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). L'operatore deduce ancora 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.). Dall'altro canto, invece, 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 (non è presente neanche un GU5). Ad abundantiam, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio che su di lui incombe" (Delibera Corecom Calabria n. 28/2020). Alla luce di quanto esposto, pertanto l'operatore non ravvede termini di responsabilità contrattuali e né diritti ad alcun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

Motivazione del provvedimento: Letti gli atti; ritenuti soddisfatti i requisiti di ammissibilità e procedibilità della istanza presentata dall'utente; pur rilevata la genericità delle contestazioni sollevate, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate: - accertata l'impossibilità tecnica del gestore di garantire la corretta fruizione del servizio offerto in ragione della supposta vetustà della linea telefonica; - valutata la condotta concorsuale dell'istante che, pur avendo già in passato patito i medesimi disservizi - per i quali si è già adito il medesimo procedimento conciliativo - ha mantenuto il contratto di telefonia con lo stesso gestore accettando, di fatto, una situazione a monte non soddisfacente con rinuncia a sondare ulteriori possibili soluzioni offerte da altri e diversi gestori della telecomunicazione, in parziale accoglimento dell'istanza di definizione si ritiene di poter riconoscere un indennizzo per il malfunzionamento pari ad € 180,00 così calcolato: € 3,00 per giorni 48 correnti dalla data del reclamo al giorno dell'udienza per un totale di € 360,00 ridotto del 50% per il riconoscimento del comportamento concorsuale tenuto dall'utente. A ciò si aggiunga l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, di cui l'istante ha dato prova documentale contrariamente a quanto sostenuto dall'operatore, pari ad € 120,00 (€ 2,50 per giorni 48 decorrenti dalla data del reclamo al giorno di udienza) e dunque per un totale complessivo di € 300,00. Con espressa raccomandazione che, ove il disservizio permanesse, l'utente potrà adire l'A.O. competente per il riconoscimento di ogni altra pretesa. Ogni altra istanza assorbita, di talché il valore del decisum è pari ad € 300,00.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 12/06/2024, è tenuta a riconoscere un indennizzo per il malfunzionamento pari ad € 180,00 così calcolato: € 3,00 per giorni 48 correnti dalla data del reclamo al giorno dell'udienza per un totale di € 360,00 ridotto del 50% per il riconoscimento

del comportamento concorsuale tenuto dall'utente. A ciò si aggiunga l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, di cui l'istante ha dato prova documentale contrariamente a quanto sostenuto dall'operatore, pari ad € 120,00 (€ 2,50 per giorni 48 decorrenti dalla data del reclamo al giorno di udienza) e dunque per un totale complessivo di € 300,00. Con espressa raccomandazione che, ove il disservizio permanesse, l'utente potrà adire l'A.O. competente per il riconoscimento di ogni altra pretesa. Ogni altra istanza assorbita, di talché il valore del decisum è pari ad € 300,00 più gli interessi legali da riconoscere dal momento della presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento.

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
Vincenza Vassallo