

DETERMINA Fascicolo n. GU14/667372/2024**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 07/03/2024 acquisita con protocollo n. 0072757 del 07/03/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell’istante: Dal mese di settembre 2022, l’istante riscontrava discontinuità della linea dati. In alcuni momenti della giornata la linea era del tutto assente rendendo impossibile alcun tipo di connessione. Si richiede: la condanna dell’operatore riconosciuto responsabile alla corresponsione degli Indennizzi previsti dalle delibere Agcom per il caso la discontinuità nella linea dati dal 15/09/2022 al 10/01/2024, periodo di 483 giorni per euro 3,00, per un totale di euro 1.449,00; condannare lo stesso operatore allo storno/rimborso delle fatture emesse suindicate; condannare l’operatore alla corresponsione dell’indennizzo previsto per mancata risposta ai reclami, dalla data 04/11/2022 per un importo totale di euro 300,00.

La posizione dell’operatore: In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate dai Retrocartellino Opera (documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dalla Telecom in modo da garantire la “tracciabilità” di tutte le vicende relative all’utenza, così come espressamente richiesto dall’AGCOM) che non sono presenti segnalazioni datate settembre 2022. Le prime segnalazioni successive al periodo indicato risalgono a giugno 2023 e risultano risolte entro le tempistiche previste da CGA. Appare evidente che la linea non è stata interessata da disservizi tecnici nel periodo indicato ma da sospensioni amministrative tutte eseguite post sollecito scritto. Le azioni amministrative risultano corrette in quanto precedute da regolare solleciti di pagamento. L’art. 20 delle C.G.A. rubricato “Sospensione per ritardo

pagamento” stabilisce che : “Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata”. Come prassi ormai consolidata il contratto di utenza telefonica è inquadrabile nello schema del contratto di somministrazione e pertanto la clausola contrattuale che prevede la facoltà del somministrante di sospendere la fornitura nel caso di ritardo pagamento anche di una sola bolletta rappresenta una specificazione contrattuale applicabile in caso di inadempimento dell’utente. L’art. 5 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti prevede i casi tassativi in cui l’operatore può sospendere il servizio, tra i quali viene annoverato quello relativo “ai ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti”. Non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l’utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto.

Motivazione: Sulla base dell’istruttoria svolta, si osserva, che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, considerato che l’intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, in quanto non risultano suffragate da elementi a sostegno, validi a riconoscere gli indennizzi richiesti. In merito all’oggetto principale della domanda, e cioè la discontinuità della linea - dati in oggetto dal mese di settembre 2022 e fino al 10/01/2024, non può che evidenziarsi come l’unico strumento utilizzato dall’istante per segnalare il disservizio e depositato in fascicolo, sia il reclamo del 04/11/2022. Non risultano, infatti, altre segnalazioni che possano chiarire i periodi di disservizio subiti e appare ben strano che una problematica così lunga di malf funzionamento su linea - dati per 483 giorni non comporti una migrazione di operatore o perlomeno un numero maggiore di segnalazioni per evidenziare il problema al proprio gestore, che però non sono documentate, né risultano all’operatore. Difatti dal retro-cartellino dei guasti, presentato dall’operatore, documento certificato che comprova, altresì, le segnalazioni effettuate dall’istante, risulta solo un disservizio del 06/06/2023, tra l’altro risolto nelle 24 ore dalla TIM. L’operatore, viceversa, ha allegato diversi solleciti di pagamento del 2022, seguiti a fatture insolute, che, tra un pagamento ritardato e l’altro, ben potrebbero aver causato la sospensione dei servizi con l’apparente continuo malf funzionamento riscontrato dalla sig.ra XXX, come affermato nelle memorie della TIM. Pertanto, per quanto sopraesposto, la richiesta di indennizzo per disservizi nella linea - dati non risulta suffragata da sufficienti elementi di prova e viene respinta. Per quanto riguarda la richiesta di storno delle fatture emesse nel periodo contestato, non può che essere subordinata alla domanda principale e, pertanto, viene respinta anch’essa. Infine, non può che rigettarsi anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 04/11/2022, in quanto l’operatore ha depositato in fascicolo la risposta al reclamo, la cui ricezione non è stata contestata dal delegato dell’istante attraverso il doveroso strumento delle memorie di replica e, pertanto, la ricezione della risposta al reclamo è da ritenersi accolta. In tale caso, trattandosi di rigetto dell’istanza, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l’istanza dell’utente XXX, del 07/03/2024, 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