

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/220182/2019**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Orsi XXX - TIM XXX (Kena mobile) IL DIRETTORE**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom” e succ. modif. e int.;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all’adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro;

VISTA l’istanza dell’utente Orsi XXX, del 18/12/2019 acquisita con protocollo N. 0545539 del 18/12/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante rappresenta: “In data 17 Marzo 2018, in seguito a problemi sulla linea Adsl, segnalati ripetutamente alla Vostra Società e mai risolti, il nostro associato contattava nuovamente il Centro Assistenza al fine di ribadire l’impossibilità di collegamento del modem alla linea dati e segnalare il comportamento scorretto tenuto dall’operatrice alla precedente segnalazione del 15/03/2018 ( Operatrice XXX cod. CXXX). Il servizio di ripristino non veniva attivato pertanto sulla linea del Sig. Orsi continuava a persistere il malfunzionamento. Per tale comportamento scorretto il Corecom di Reggio Calabria ha riconosciuto un indennizzo in favore del Sig. Orsi di € 45,00 per il malfunzionamento ed € 50,00 per le spese di procedura, con verbale n. GU14/13360/2018 del 12.07.2019. Pertanto, chiarito che la Tim non ha fornito alcun servizio dal Marzo 2018 al Luglio 2019, la stessa continuava ad emettere fatture nei confronti del nostro associato. Lo stesso inoltrava ulteriori reclami per richiedere lo storno delle fatture citate, non ricevendo risposte da Tim, bensì missiva da Società di recupero crediti per il pagamento dell’intera posizione debitoria.”, e ha chiesto “Annullamento delle fatture di cui si richiede il pagamento (allegato A); -Ritiro a spese di Tim delle pratiche presso la Società di recupero credito; -Disdetta definitiva del contratto, pur essendo già stato risolto unilateralmente da Tim; -Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS ex Art. 9) di € 5,00 per 120 gg corrispondenti a € 600,00. -Mancata risposta ai reclami ex. Allegato A alla delibera n. 347/18/ CONS di € 2,50 \* gg 104 = € 260,00; -Rimborso forfettario di € 150,00”.

La resistente eccepisce l’infondatezza delle sopra trascritte pretese, atteso che, verificando il periodo di contestazione nel sistema di informazioni guasti a disposizione, da esso, sempre secondo la società, si rilevano tre lavorazioni tecniche concentrate nel mese di marzo 2018, definite nei tempi regolari previsti dalla normativa contrattuale e con codici riscontro rete di non rimborsabilità ai fini della ritardata riparazione del guasto. Osserva altresì che, dalla documentazione agli atti, non sono stati rilevati reclami scritti. Chiede, per ciò, il

rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto. Successivamente, l'istante ha fatto regolarmente pervenire la memoria con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha precisato che il GU14 n. 13360/18 conclusosi con un provvedimento di parziale accoglimento aveva ad oggetto il malfunzionamento del modem, mentre l'odierna procedura ha ad oggetto lo storno delle fatture emesse nel periodo da marzo 2018 a luglio 2019, per un servizio non funzionante. Evidenzia inoltre di aver inoltrato dei reclami al fine di richiedere lo storno delle suddette fatture senza ottenere alcun riscontro.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte parzialmente. Questi, in primo luogo, chiede l'annullamento delle fatture emesse nel periodo da marzo 2018 a luglio 2019 sul presupposto che questo Ufficio con la Determina Direttoriale emessa a conclusione del GU14 n. 13360/18, abbia accertato nel suddetto periodo il malfunzionamento della linea dati. Invero, dal suddetto provvedimento si evince la sussistenza di un guasto continuato solo nel periodo dal 2 al 17 marzo 2018, atteso che in seguito ad una prima segnalazione di guasto effettuata il 2 marzo 2018 ne sono seguite altre due, una il 9 e l'altra il 15 marzo, a breve distanza l'una dall'altra, a riprova che il guasto non era stato completamente riparato. Tale segnalazione è stata chiusa il 17 marzo 2018, atteso che l'istante ha rifiutato l'assistenza a pagamento necessaria per la rimozione del disservizio, trattandosi di un guasto al Wi-Fi non coperto contrattualmente. Nel concreto, egli ha segnalato la persistenza del guasto, producendo il 26 marzo un'istanza cautelare per il suo ripristino, ma a fronte della nota dell'operatore del 29 marzo 2018 nell'ambito della procedura ex art. 5 del Regolamento, con cui gli veniva ribadito che si trattava di un problema relativo al Wi-Fi che richiedeva per la sua risoluzione un intervento tecnico a pagamento, nulla ha replicato, mostrando disinteresse per il disservizio lamentato. Né nel periodo successivo ha effettuato ulteriori segnalazioni o reclami scritti per evidenziare l'insistenza di un disservizio sulla linea dati. Il fatto che l'onere della prova della rimozione del disservizio segnalato, ricade sul gestore, non adombra il fatto che sul cliente grava l'onere della segnalazione del problema; in difetto, nessun addebito potrebbe gravare sull'operatore. In base a un consolidato indirizzo espresso dalla stessa Autorità e da numerosi Co.re.com., il mancato assolvimento dell'onere di reclamo, da parte dell'utente, esime l'operatore da responsabilità per eventuali disservizi, dal momento che questi non può avere contezza dell'inefficienza e né può, quindi, provvedere alla sua rimozione. Alla luce di tali considerazioni l'eventuale perdurare del guasto, non reclamato, deve ritenersi imputabile all'inerzia dell'utente. Nondimeno, nel periodo dal 2 al 17 marzo 2018, come già evidenziato, è stata accertata la continuità di un disservizio sulla linea dati non risolto tempestivamente, pertanto può essere parzialmente stornata la fattura relativa alla mensilità di marzo 2018. Deve invece essere rigettata la richiesta di annullamento delle fatture emesse successivamente sino a luglio 2019, non essendoci alcuna evidenza di guasti in relazione al periodo successivo. Si rigetta la richiesta di disdetta definitiva del contratto in quanto, per come ammesso dallo stesso istante, questo è stato già risolto unilateralmente dalla resistente. Parimenti, si rigetta la domanda di indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, in quanto non argomentata e quella di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 6 giugno 2019 avente ad oggetto la contestazione delle fatture, poiché l'istante non ha dato prova dell'invio dello stesso.

#### DETERMINA

- TIM XXX (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 18/12/2019, è tenuta a stornare parzialmente la fattura relativa al mese di marzo 2018, in relazione ai costi addebitati per la linea dati.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore  
rosario carnevale