

**DELIBERA N. 22/2024/DEF**

**XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA  
MOBILE)  
(GU14/667285/2024)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 9/07/2024;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX del 07/03/2024 acquisita con protocollo n. 0072203 del 07/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza presentata in data 7 marzo 2024, nei confronti di Tim spa (da qui in avanti per brevità anche solo Tim o l'Operatore), la sig.ra XXX XXX XXX XXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente), lamenta quanto segue:

“Era il mese di Maggio 2023 quando ho iniziato a contattare il 187 dopo ripetuti disservizi sulla mia linea con interruzioni continue durante le chiamate sia in entrata che uscita (senza alcun riscontro). Problemi di connessione debole e spesso assente, questo non permetteva l'utilizzo di ricevere ed inviare importanti chiamate di lavoro né di scaricare posta elettronica, il tutto con gravi conseguenze economiche (lavorando in smart working). Come si evince dalla carta servizi art 4 “Tim deve fornire entro 30 giorni una risposta scritta a fronte dei reclami non risolti telefonicamente” Nessun riscontro abbiamo mai ricevuto e tanti i solleciti fatti e questo ci ha portato a cambiare operatore”.

Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste:

- 1) chiusura contratto con storno dell'insoluto fino a fine ciclo di fatturazione;
- 2) indennizzo per disservizi/interruzioni linea per complessivi € 600,00;
- 3) indennizzo di € 300,00 per mancata risposta ai reclami effettuati tramite 187.

### **2. La posizione dell'operatore**

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore riferisce quanto segue:

- “non risultano segnalazioni di guasto nel maggio 2023 e per tutto l'anno 2023”;
- l'istante non indica l'arco temporale in cui si sarebbero verificati i disservizi, né specifica la tipologia del malfunzionamento, e non allega eventuali reclami (reclami che a Tim non risultano comunque pervenuti);
- la Sig.ra XXX ha formulato un'istanza generica che impedisce una ricostruzione precisa e circostanziata della res controversa;
- in base alle generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, 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 altrettanto vero che l'istante deve fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso di specie, con la conseguenza che la domanda svolta nei confronti di Tim dovrà essere rigettata.

L'Operatore, sulla base di quanto affermato, chiede il rigetto integrale delle richieste avanzate dalla parte istante.

Ad integrazione della memoria del 22 aprile 2024 l'Operatore, in data 29 aprile 2024, precisa che:

- “la linea n. XXXXXX, oggetto di istanza, era una linea Business, intestata a XXXXXX di XXXX fino al 27 luglio 2022, poi, a seguito subentro, è stata intestata a XXXX XXXX XXXX XXXX, sempre in categoria Business”;

- la linea oggetto di istanza risulta cessata per morosità il 15 marzo 2023, quindi a maggio 2023 non avrebbe potuto essere migrata;
- non risultano sui sistemi Tim richieste di declassazione né reclami sulle fatture emesse, né sono presenti segnalazioni di disservizio in relazione ai problemi di connessione lamentati in formulario;
- sui sistemi Tim risulta la trasformazione dell'utenza da linea RTG, con ADSL, a FTTCAB del 4 agosto 2022 (proposta in fase di subentro il 27 luglio 2022);
- sebbene l'Istante non abbia mai contestato le fatture emesse, risultano impagati tutti i conti a partire da luglio 2022;
- da agosto 2022 in poi, l'Istante ha ignorato i solleciti di pagamento, tra cui quello inviato il 12 ottobre 2022, sottoponendosi volontariamente al rischio di sospensione;
- dal 30 dicembre 2022 la linea risultava funzionante solo in entrata;
- stante il perdurare della morosità, la linea è stata cessata il 15 marzo 2023, previo invio di lettera di risoluzione contrattuale;
- ad oggi è presente un insoluto di € 991,99 che dovrà essere interamente saldato.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS).

Nel merito le richieste dell'istante non possono essere accolte.

Parte istante lamenta disservizi continui sull'utenza n. XXXXXX a partire dal maggio 2023 e chiede per questo la chiusura del contratto, con storno integrale dell'insoluto, e un equo indennizzo per i malfunzionamenti subiti. Tuttavia, dalla documentazione in atti si evince che l'utenza n. XXXXXX risulta cessata a far data dal 12 marzo 2023, come testimonia la fattura "di chiusura" n. XXXXXXX del 12 aprile 2023, contenente i costi di disattivazione, gli addebiti per le rate residue del router e la restituzione dell'anticipo conversazione. Inoltre, si rileva che non sono indicati né prodotti reclami aventi data certa.

Alla luce di quanto sopra, non può che rigettarsi la richiesta di chiusura del contratto, data l'intervenuta cessazione dello stesso.

Del pari, vista l'assenza di reclami che possano comprovare eventuali malfunzionamenti anteriori alla cessazione, non è possibile accogliere la richiesta di indennizzo per non ben identificati disservizi, né la richiesta di storno dell'insoluto, atteso che non vi sono in atti contestazioni delle fatture emesse da Tim e risultanti impagate.

Va infine rigettata la richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclami, vista la rilevata assenza di reclami o segnalazioni da cui inferire una responsabilità dell'Operatore per omesso riscontro.



## **DELIBERA**

**1.** Si rigetta integralmente l'istanza presentata dalla sig. XXXX XXXX XXXX XXXX nei confronti di Tim S.p.a.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 9 luglio 2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi