

DELIBERA N. 171/2024

**XXXXX XXXXXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/594232/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 30/10/2024;

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 Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXXXXX del 15/03/2023 acquisita con protocollo n. 0072812 del 15/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dalla dipendente dott.ssa Gianna Giannuzzi;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto residenziale per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta quanto segue: "Sig. XXXXXXXXXXX è stato cliente TIM S.p.A. per i servizi di fonia fissa/internet con utenza telefonica 08XXXXXX96 fino al 03/12/2019 allorquando formalizzava il recesso dal contratto per reiterati disservizi tecnici. Relativamente all'erogazione del servizio l'istante lamenta di aver riscontrato sin dall'attivazione della linea reiterati disservizi tecnici – interruzioni frequenti di connessione, connessione dati instabile e/o assente – con conseguenti standard qualitativi del servizio ritenuti insufficienti e per effetto responsabilità del gestore per il cd. inadempimento contrattuale ex art. 1218 c.c.. In punto di diritto, in ordine al cd. malfunzionamento di linea, giova richiamare l'orientamento dell'AGCOM che ha più volte ribadito che "sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., qualora, lo stesso non garantisca l'utilizzo del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, e non riesca a risolvere il guasto in tempi ragionevoli, il tutto con conseguente diritto dell'utente alla corresponsione di un indennizzo a ristoro del disservizio subito". (Rif. Agcom Delibera n. 141/10/CIR; Agcom Delibera n. 3/10/CIR). Per le ragioni innanzi richiamate, la parte istante formalizzava a dicembre 2019 la risoluzione del contratto, riscontrando da parte del gestore l'emissione della ft. RS00348939 di € 370,95 con l'addebito di costi e oneri di cessazione. Sul punto la parte istante contesta tali oneri ritenendo il gestore WINDTRE S.p.A., di contro, responsabile per inadempimento contrattuale ex art. 1218 c.c.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) conferma della cessazione del contratto; II) storno della posizione debitoria; III) indennizzo per disservizi di linea per l'intero periodo contrattuale quantificato in Euro 500,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "Linea telefonica era rientrata in TIM il 20/03/2019 ed è nuovamente migrata ad OLO IL 03/12/2019. Si precisa che l'istante non ha mai sollevato nessun tipo di reclamo in merito ai disservizi de quo, infatti anche dalla documentazione in atti non appare l'esistenza reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio 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 (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. È opportuno rilevare che la segnalazione è elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa essere a conoscenza di un eventuale disservizio che colpisce una delle migliaia di utenze dallo stesso gestito. L'assenza di reclami esime l'operatore telefonico da ogni tipo di disservizio che possa interessare le utenze telefoniche, se non segnalati. [omissis] È importante precisare che l'istante non ha saldato neanche le fatture di Ottobre e Novembre 2019 contenenti i canoni precedenti alla cessazione della linea pertanto dovuti". Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. Preliminarmente, si evidenzia che la ricostruzione dei fatti, presentata da parte istante, risulta generica e non circostanziata. Manca, infatti, qualsiasi indicazione temporale in merito ai presunti disservizi occorsi. Inoltre, non è presente agli atti alcuna documentazione che dimostri che i disservizi lamentati dall'istante siano stati portati a conoscenza dell'operatore. A tal riguardo vi è un unico riferimento, all'interno del formulario, ad un presunto reclamo del 10/01/2019 privo di documentazione o di codice identificativo a supporto. Peraltro, secondo la ricostruzione dell'operatore, la linea telefonica dell'istante sarebbe rientrata in TIM il 20/03/2019, per cui il 10/01/2019 l'istante non essendo ancora cliente TIM non aveva motivo di reclamare alcunché. Vi è un riferimento fatto da parte istante, all'interno della propria ricostruzione, ad altro operatore (WINDTRE S.p.A.), relativamente al quale questo Co.Re.Com. ha chiesto chiarimenti, rimasti tuttavia disattesi. Pertanto, tale riferimento viene inteso come mero rifiuto. Ciò premesso, la richiesta sub I) esula dalle competenze di questo Corecom, non rientrando nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (All. A. alla Delibera n. 203/18/CONS). Le richieste sub II) e III) non possono essere accolte in quanto, come innanzi evidenziato, la richiesta in esame risulta generica non essendo presenti agli atti reclami che dimostrino di aver portato a conoscenza dell'operatore i disservizi lamentati. Inoltre, la richiesta non risulta congruamente circostanziata rispetto all'individuazione del periodo utile alla quantificazione dello storno richiesto, limitandosi a estenderlo genericamente a tutto il periodo della vigenza del contratto, senza congrua motivazione. A tal riguardo, occorre evidenziare che con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta

agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). È infatti onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, quale, ad esempio, l'arco temporale di riferimento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In difetto di tali indicazioni, le richieste non possono essere accolte.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Bari, 30 ottobre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco